

## Formation ITIL® 4 : Foundation

■ <b>Durée :</b>	3 jours (21 heures)
■ <b>Tarifs inter-entreprise :</b>	1 875,00 € HT (standard) 1 500,00 € HT (remisé)
■ <b>Public :</b>	Directeurs informatiques, managers, administrateurs systèmes, développeurs, toutes personnes concernées par les SI
■ <b>Pré-requis :</b>	Avoir des connaissances minimales en informatique, développement, administration systèmes
■ <b>Objectifs :</b>	Comprendre le rôle d'ITIL® et ses principaux concepts dans le cadre d'une démarche plus générale de pilotage de l'informatique et du SI dans l'entreprise - Passer d'une stratégie SI à une stratégie de services - Montrer le rôle d'ITIL® dans l'amélioration continue du service informatique vis-à-vis des utilisateurs et clients - Connaître les concepts et éléments clés ITIL® 4
■ <b>Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>• Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>• Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>• Un formateur expert.</li></ul>
■ <b>Modalités d'évaluation :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li><li>• Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li><li>• Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li><li>• Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li></ul>
■ <b>Sanction :</b>	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
■ <b>Référence :</b>	GES101037-F

■ <b>Note de satisfaction des participants:</b>	4,42 / 5
■ <b>Contacts :</b>	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
■ <b>Modalités d'accès :</b>	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
■ <b>Délais d'accès :</b>	Variable selon le type de financement.
■ <b>Accessibilité :</b>	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

## Introduction

Présentation de la formation  
Présentation d'ITIL® 4 Foundation  
Les objectifs du cours

## Les concepts de la gestion des services ITIL® et les normes

Gestion des services  
Le service  
La valeur du service  
L'organisation du service  
Les offres de service  
Les relations de service et entre les parties prenantes

### **Atelier: Définir des activités d'une entreprise en tant que service**

## Les principes directeurs de la gestion des services

La valeur  
L'existant  
L'itération  
La collaboration  
L'approche holistique  
Le pragmatisme  
L'optimisation  
L'influence mutuelle entre les principes directeurs

## Les quatre dimensions de la gestion des services

Organisations et Personnes  
Dotation en personnel et compétences requises  
Partenaires et Fournisseurs  
Flux de valeur et Processus

**Atelier: Identifier et documenter les services d'une entreprise sous chacune des quatre rubriques**

### **Les éléments du système de valeur du service (SVS)**

Opportunité ou demande et valeur  
Principes directeurs  
Amélioration continue  
Gouvernance  
Les pratiques

### **Les activités de la chaîne de valeur des services.**

Planifier  
Engager  
Conception / transition  
Obtenir/construire  
Fournir/support  
Amélioration  
Les flux de valeur

### **Les pratiques de gestion ITIL® 4**

Les pratiques générales de gestion  
Les pratiques de gestion des services  
Les pratiques de gestion technique  
Atelier: Les relations et les interactions entre les pratiques de gestion des services

### **L'amélioration continue**

Les principes  
Le modèle en sept étapes  
Améliorer la chaîne de valeur services SVS

### **Préparation**

**Passage de la certification Itil® v.4 Foundation (examen en français) + assurance Take 2 (deuxième passage proposé en cas d'échec) eBook (en français) et support courseware officiel inclus (en anglais) si prévu dans le financement**

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.