

# ITIL 4 Foundation + certification

**Programme** (Mis à jour le 19/04/2024)

## Introduction à l'ITSM

- Les éléments moteurs aujourd'hui
- Les programmes de transformation majeurs
- ITIL 4

## Principes-clés de la gestion des services

- Chaîne de valeur fournisseur / consommateur
- Parties prenantes dans la co-crédation de valeur
- Relations de service
- Valeur : résultats, coûts et risques, utilité et garantie

## La gestion des services dans son ensemble

- Les quatre dimensions des produits & services
- Le système de valeur des services (SVS)

## Principes directeurs

- Privilégier la valeur
- Commencer là où vous êtes
- Avancer par itérations avec des retours
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler de façon holistique
- Opter pour la simplicité et rester pratique
- Optimiser et automatiser
- Interaction des principes

## Chaîne de valeur des services

- Les 6 activités de la chaîne de valeur : planifier, améliorer, impliquer, conception & transition, obtenir/construire, fournir & soutenir
- Lien avec les pratiques
- Lien avec les flux de valeur
- L'ITSM dans le monde moderne : ITSM agile.

## Pratiques de gestion générale

- Amélioration continue
- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs

## Pratiques de gestion des services

- Gestion des niveaux de service
- Habilitation des changements
- Gestion des mises en production
- Gestion des actifs informatiques
- Gestion de la configuration des services
- Surveillance et gestion des événements
- Centre de services – Gestion des incidents
- Gestion des demandes de service
- Gestion des problèmes

### Référence

THIP2005

### Durée

3 jours / 21 heures

### Prix HT / stagiaire

1950€

### Objectifs pédagogiques

- Acquérir les concepts et la méthodologie et mettre en oeuvre pour optimiser la gestion des services informatiques
- Expérimenter sa mise en oeuvre
- Intégrer les nouvelles bonnes pratiques : Lean, Agile et DevOps
- Préparer et passer la certification ITIL 4 Foundation

### Niveau requis

- Intégrer cette formation ne nécessite aucun prérequis

### Public concerné

- Professionnels de l'informatique, le personnel de support, les chefs de projet applicatifs, les experts techniques, les responsables business et, plus généralement, tout membre d'une équipe informatique impliquée dans la prestation de services informatiques, le développement applicatif Agile et l'approche intégrée DevOps.

### Formateur

Les formateurs intervenants pour Themanis sont qualifiés par notre Responsable Technique Olivier Astre pour les formations informatiques et bureautiques et par Didier Payen pour les formations management.

### Conditions d'accès à la formation

Délai : 3 mois à 1 semaine avant le démarrage de la formation dans la limite des effectifs indiqués

### Moyens pédagogiques et techniques

Salles de formation (les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre la formation. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter) équipée d'un ordinateur de dernière génération par stagiaire, réseau haut débit et vidéo-projection UHD

Documents supports de formation projetés  
Apports théoriques, étude de cas concrets et exercices

Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Feuilles d'émargement (signature électronique privilégiée)

Evaluations formatives et des acquis sous

## **Pratiques de gestion des technologies**

- Gestion des déploiements.

## **Examen ITIL® Fondamentaux**

- Examen passé à la fin de la formation.