

FORMATION & CERTIFICATION • ITIL 4

# ITIL 4 Foundation for Service Management

Cette formation, disponible en présentiel ou en ligne à la demande, présente les concepts, le vocabulaire et les pratiques essentiels d'ITIL 4 et vous prépare à l'examen officiel ITIL 4 Foundation.

Certification ITIL 4

Formateurs expérimentés

Bonnes pratiques ITSM

**3 jours**

21 h

**Examen**

ITIL 4

**Modalité**

Présentiel

Distanciel

**Niveau**

Fondamental

(Initiation)

**INSCRIPTION / RÉSERVATION**



Je m'inscris  
maintenant



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services IT selon ITIL 4.
- S'approprier le vocabulaire commun du Service Management (service, valeur, résultats,..)
- Découvrir le Système de Valeur de Service (SVS) et la chaîne de valeur ITIL 4.
- Se préparer efficacement à l'examen de certification ITIL 4 Foundation.

## PUBLIC CIBLE

- Responsables et équipes IT (production, exploitation, support, projets).
- Chefs de projets, responsables qualité, responsables métiers impliqués dans les services IT.
- Consultants, auditeurs, responsables de processus ITSM.
- Toute personne souhaitant comprendre et adopter le référentiel ITIL 4.

## PRÉREQUIS

- Aucun prérequis technique formel.
- Une connaissance générale de l'informatique et des services IT est un plus.
- Motivation pour améliorer la qualité, la performance et la valeur des services IT.

## PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

### **Introduction à ITIL 4 et à la gestion des services IT**

#### **Contexte et enjeux de l'IT Service Management (ITSM)**

- Évolution d'ITIL jusqu'à ITIL 4 : place dans les référentiels IT (ISO 20000, DevOps, Agile...).
- Rôle de la gestion des services IT dans la transformation digitale.
- Alignement des services IT sur la stratégie et la valeur métier.

#### **Concepts clés de base**

- Définition d'un service, de la valeur, de l'utilité et de la garantie.
- Client, utilisateur, sponsor : rôles et responsabilités.
- Coûts, risques, résultats (outcomes) et livrables (outputs).
- Introduction à la notion de création et co-création de valeur.

### **Concepts clés de la gestion des services IT**

#### **Créer, livrer et supporter la valeur**

- Service management : définition, objectifs, bénéfices pour l'organisation.
- Service offering, service provision, service consumption.
- Relation de service : parties prenantes, contrats, SLAs, OLAs.

#### **Gestion des risques et des coûts**

- Relation entre valeur, coût, risque et performance.
- Exemples concrets : disponibilité, continuité, sécurité, capacité.

### **Les 7 principes directeurs d'ITIL 4**

#### **Présentation des principes directeurs**

- Se concentrer sur la valeur.
- Commencer là où vous êtes.
- Progresser de manière itérative avec des retours.
- Collaborer et promouvoir la transparence.
- Penser et travailler de manière holistique.
- Rester simple et pratique.
- Optimiser et automatiser.

## PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

### **Application pratique dans l'organisation**

- Illustrations concrètes de chaque principe sur des cas réels.
- Combinaison des principes pour guider les décisions et les améliorations.

### **Les 4 dimensions de la gestion des services IT**

#### **Panorama des 4 dimensions**

- Organisation et personnes.
- Information et technologie.
- Partenaires et fournisseurs.
- Flux de valeur et processus.

#### **Impacts sur la conception et l'exploitation des services**

- Prise en compte équilibrée des 4 dimensions pour éviter les silos.
- Exemples de déséquilibres fréquents et bonnes pratiques de correction.

### **Le Système de Valeur de Service ITIL (SVS) et la chaîne de valeur**

#### **Composants du SVS**

- Principes directeurs, gouvernance, chaîne de valeur de service, pratiques et amélioration continue.
- Comment le SVS assure une création de valeur cohérente et durable.

#### **Chaîne de valeur de service (Service Value Chain)**

- Activités clés : Planifier, Améliorer, Engager, Concevoir & Transiter, Obtenir & Construire, Délivrer & Supporter.
- Valeur et flux de valeur : exemples de parcours de la demande jusqu'à la valeur.

### **Les pratiques ITIL 4 essentielles pour la Fondation**

#### **Vue d'ensemble des pratiques ITIL 4**

- Notion de pratiques ITIL (remplacement des anciens processus ITIL v3).
- Catégories : pratiques de gestion générale, de gestion des services, et techniques.

## PROGRAMME DE LA FORMATION – DÉTAILLÉ

### **Pratiques détaillées au programme de la Foundation**

- Amélioration continue.
- Gestion des incidents.
- Gestion des problèmes.
- Gestion des demandes de service.
- Centre de services (Service Desk).
- Gestion des changements (Change Enablement).
- Gestion des niveaux de service.

### **Autres pratiques à connaître**

- Gestion de la sécurité de l'information, gestion des fournisseurs, gestion des actifs IT.
- Gestion de la configuration des services, gestion des déploiements et des mises en production.
- Supervision et gestion des événements.

### **Préparation à l'examen ITIL 4 Foundation**

- Format et déroulement de l'examen
- QCM individuel, examen officiel ITIL 4 Foundation.
- Présentation des domaines couverts et de leur pondération.

### **Conseils de réussite**

- Révision structurée des concepts, principes, dimensions, SVS, chaîne de valeur et pratiques.
- Lecture des énoncés, analyse des distracteurs, gestion du temps.
- Exemples de questions type et corrections commentées.