

Réussir sa certification ITIL® 4 Foundation

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Type de formation : Formation continue

Éligible au CPF : Non

Domaine : Management du SI

Action collective : Non

Filière : Management SI

Editeur : ITIL (certifié APMG)

Rubrique : ITIL® produites par un Authorised Training Center

Code de formation : AS345

€ Tarifs

Prix public : 2090 €

Tarif & financement :

Nous vous accompagnons pour trouver la meilleure solution de financement parmi les suivantes :

Le plan de développement des compétences de votre entreprise : rapprochez-vous de votre service RH.

Le dispositif FNE-Formation.

L'OPCO (opérateurs de compétences) de votre entreprise.

France Travail: sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.

CPF -MonCompteFormation

Contactez nous pour plus d'information : contact@aston-institut.com

PRÉSENTATION

Objectifs & compétences

Comprendre le cycle de vie du service Comprendre l'intérêt de l'informatique envisagée comme un service Connaître les bonnes pratiques d'une gestion efficace d'un service informatique de bout en bout (de la stratégie à l'amélioration) Connaître un référentiel de gestion des services, et les bonnes pratiques associées

Public visé

Chefs de projets informatiques Consultant IT manager (ligne de management opérationnel) IT service manager Personne impliquée au niveau du service desk Spécialiste IT

Pré-requis

Aucunes

Lieux & Horaires

Campus : Ensemble des sites

Durée : 21 heures

Délai d'accès : Jusqu'à 8 jours avant le début de la formation, sous condition d'un dossier d'inscription complet

Distanciel possible : Oui

PROGRAMME

Module 1 : Introduction & généralités

Définitions : Gestion des services, Service, Acteurs Historique
Contexte des bonnes pratiques
Notion de gouvernance
Le cycle de vie des services
Publications centrées sur le cycle de vie des services
Processus, fonction et rôle
Processus et modélisation
RACI, le modèle
Propriétaire du processus et propriétaire du service
Gestionnaire et praticien de processus

Module 2 : Stratégie des services

Généralités et principes de base
Le Portefeuille des Services
Le processus de gestion de la relation client
Le processus de gestion Financière des Services IT

Module 3 : Amélioration continue des services

Buts & objectifs
La roue de Deming
L'Amélioration Continue des Services
Les modèles de l'Amélioration Continue
Les types d'indicateurs
Facteurs clés de succès et Indicateurs

Module 4 : Conception des services

Généralités et principes de base
La gestion du Catalogue des Services
La gestion des Niveaux de Services
La gestion des Fournisseurs

Prochaines sessions

Cliquez sur la date choisie pour vous inscrire :

■ 16 / 06 / 2025

📍 : Ensemble des sites
✓ : Distanciel possible
🕒 : 21 heures
📅 : 3 jours

■ 15 / 09 / 2025

📍 : Ensemble des sites
✓ : Distanciel possible
🕒 : 21 heures
📅 : 3 jours

■ 15 / 12 / 2025

📍 : Ensemble des sites
✓ : Distanciel possible
🕒 : 21 heures
📅 : 3 jours

La gestion de la Disponibilité des services IT
La gestion de la Capacité des services IT
La gestion de la Continuité des services IT
La gestion de la Sécurité de l'Information IT

Module 5 : Transition des services

Généralités et principes de base
Le processus de Gestion des Actifs de Service et des Configurations
Le processus de Gestion des Changements
Le processus de Gestion des Déploiements et des Mises en Production
Le processus de Gestion des Connaissances des Services

Module 6 : Exploitation des services

Concepts et principes de base
Les Fonctions de la phase d'Exploitation
Le processus de gestion des Événements
Le processus de Gestion des Incidents
Le processus de Gestion des Problèmes
Le processus de l'Exécution des Requêtes
Le processus de Gestion des Accès

Module 7 : Passage de la certification

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited Codes CPF Trouvez le code correspondant sur le site officiel du CPF : www.moncompteformation.gouv.fr

MODALITÉS**Modalités**

Modalités : en présentiel, distanciel ou mixte . Toutes les formations sont en présentiel par défaut mais les salles sont équipées pour faire de l'hybride. – Horaires de 9H à 12H30 et de 14H à 17H30 soit 7H – Intra et Inter entreprise.

Pédagogie : essentiellement participative et ludique, centrée sur l'expérience, l'immersion et la mise en pratique. Alternance d'apports théoriques et d'outils pratiques.

Ressources techniques et pédagogiques : Support de formation au format PDF ou PPT Ordinateur, vidéoprojecteur, Tableau blanc, Visioconférence : Cisco Webex / Teams / Zoom.

Pendant la formation : mises en situation, autodiagnostic, travail individuel ou en sous-groupe sur des cas réels.

Méthode

Fin de formation : entretien individuel.

Satisfaction des participants : questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation.

Assiduité : certificat de réalisation.

Validations des acquis : grille d'évaluation des acquis établie par le formateur en fin de formation.