

# Réussir sa certification ITIL® 4 Foundation

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

Type de formation : Formation continue

Domaine: Management du SI

Filière: Management SI

Rubrique: ITIL® produites par un Authorised Training

Éligible au CPF: Non

Action collective: Non

Editeur : ITIL (certifié

APMG)

## **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

### **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

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

## Lieux & Horaires

Campus: Ensemble des sites

Durée: 21 heures

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

Distanciel possible: Oui

## # Prochaines sessions

Cliquez sur la date choisie pour vous inscrire :

**16 / 06 / 2025** 

②: Ensemble des sites

✓ : Distanciel possible

(1): 21 heures

**i**: 3 jours

## **15 / 09 / 2025**

②: Ensemble des sites

✓ : Distanciel possible

(): 21 heures

**#**: 3 jours

## **15 / 12 / 2025**

1 : Ensemble des sites

✓ : Distanciel possible

(): 21 heures

**i** : 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 Evénements

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, autodiagnostics, 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

Assiduité: certificat de réalisation.

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