

# 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 Center

**Eligible au CPF :** Non

**Action collective :** Non

**Editeur :** ITIL (certifié APMG)

**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

## 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

## 📍 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

## 📅 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 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](http://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.