

## ITIL® 4 Foundation

Date : 18, 19 et 20 novembre 2024

Lieu : DR16-Paris Normandie

Nombre de stagiaires : 10

### Objectifs

- - Comprendre les concepts clés et les quatre dimensions de la gestion des services.
- Découvrir les pratiques de gestion des services ITIL® 4.
- Se préparer pour la certification ITIL® 4 Foundation.

### Public visé

- 

### Modalités pédagogiques

- 

### Programme

- 1 - Les concepts clés de la gestion des services
  - Logique ITIL®, Agile, DevOps Concepts clés.
  - Les composants clés de ITIL® 4 :
    - le modèle à 4 dimensions ;
    - le système de valeur des services (SVS) ;
    - la gouvernance.
- 2 - Le modèle à 4 dimensions et les principes directeurs
  - Les 4 dimensions de la gestion des services :
    - organisations et personnes ;



- information et technologie ;
- processus et flux de valeur ;
- partenaires et fournisseurs.

- Les 7 principes directeurs de la gestion des services.

### 3 - La chaîne de valeur des services ITIL® et l'amélioration continue

- Le flux de valeur.
- Les 6 activités de la chaîne de valeur : planifier, améliorer, engager, conception et transition, obtenir/construire, fournir et soutenir.
- L'amélioration continue : les 7 étapes.

### 4 - Découverte des pratiques de gestion des services

- Les pratiques ITIL® 4.
- Les pratiques de gestion générale.
- Les pratiques de gestion des services.
- Les pratiques de gestion technique.

## Conditions d'inscription

Date limite d'inscription : 25/10/2024

Inscription : <https://formation.ifsem.cnrs.fr/>

Renseignements :  
[ifsem-formation.contact@cnrs.fr](mailto:ifsem-formation.contact@cnrs.fr)