


# FICHE DE FORMATION

**ITIL 4 Foundation : La clé pour des services IT performants**



## PRENEZ CONTACT AVEC NOUS

 [contact@soltic-dz.com](mailto:contact@soltic-dz.com)

 +213 (0) 23 80 46 96

 [www.solticalgerie.com](http://www.solticalgerie.com)

 +213 (0) 5 60 98 69 71

# Sommaire

Pourquoi suivre cette formation ?	01
Public concerné	01
Durée	01
Support pédagogique	01
Programme détaillé	02
Jour 1 Introduction et concepts clés	03
Jour 2 Chaîne de valeur et premières pratiques ITIL	04
Jour 3 Pratiques ITIL approfondies	05
Jour 4 Amélioration continue et principes directeurs	06



# Pourquoi suivre cette formation ?

Dans un environnement IT en constante évolution, la gestion efficace des services informatiques est essentielle pour garantir la qualité, la continuité et la valeur des services fournis. Cette formation permet de :

- Comprendre les bonnes pratiques reconnues internationalement pour la gestion des services IT
- Améliorer la collaboration entre les équipes IT et les autres services de l'entreprise
- Optimiser les processus et la performance des services IT
- Préparer la certification ITIL 4 Foundation, reconnue mondialement

## Public concerné

- Architectes IT
- Exploitants
- Développeurs
- Managers et chefs d'équipe
- Consultants IT
- Opérationnels impliqués dans la gestion ou la livraison des services IT



**Durée**

4 jours

**Support pédagogique**

Support officiel ITIL 4 Foundation



**Programme  
détaillé**



# Jour 1

## Introduction et concepts clés



Concepts clés du Service Management :  
Service, Utilité, Garantie, Client, Utilisateur,  
Gestion du service, Commanditaire



Concepts clés de la création de valeur  
Concepts clés des relations de service



Les 4 dimensions de la gestion des services :  
Organisations et personnes, Information et  
technologie, Partenaires et fournisseurs,  
Flux de valeur et processus



Système de valeur des services (SVS) et  
exercice pratique



# Jour 2

# Chaîne de valeur et premières pratiques ITIL



La chaîne de valeur du service : Planifier, améliorer, engager, concevoir et faire la transition, obtenir/construire, livrer et soutenir

Pratiques ITIL (Partie 1) : Centre de service, Gestion des incidents, Gestion des problèmes



# Jour 3

## Pratiques ITIL approfondies

**Pratiques (Partie 2) :** Gestion des niveaux de service, Gestion de la disponibilité, Gestion de la capacité et des performances

**Pratiques (Partie 3) :** Contrôle des changements, Gestion de la configuration, Gestion des actifs informatiques, Gestion du déploiement, Gestion de la continuité de service, Gestion des demandes de service

**Pratiques (Partie 4) :** Gestion de la sécurité de l'information, Gestion de la relation client, Gestion des fournisseurs

# Jour 4

# Amélioration continue et principes directeurs



Modèle d'amélioration continue ITIL



Les 7 principes directeurs : Se concentrer sur la valeur, Commencer où vous êtes, Progresser itérativement avec des retours d'expérience, Collaborer et promouvoir la visibilité, Penser et travailler de manière holistique, Rester simple et pratique, Optimiser et automatiser



Examen blanc & correction







# MERCI!

## PRENEZ CONTACT AVEC NOUS

 [contact@soltic-dz.com](mailto:contact@soltic-dz.com)

 +213 (0) 23 80 46 96

 [www.solticalgerie.com](http://www.solticalgerie.com)

 +213 (0) 5 60 98 69 71

## Nous proposons d'autres formations!

[Cliquez ici](#)