



ENI Service

référence
T611-033

21h

ITIL® Foundation v4

Mise à jour
17 juillet 2023

1950 € HT

 (Télé-)présentiel

 Cours Officiel

 Formation certifiante

TOP FORMATION

ITIL® Foundation v4



Objectifs

- ✓ Utiliser la terminologie ITIL® 4
- ✓ Définir les concepts clés de la Gestion des services
- ✓ Reconnaître les composantes du Système de Valeur (SVS) et de la Chaîne de Valeur (CVS) des Services
- ✓ Poser les principes d'une démarche d'amélioration continue
- ✓ Définir le fonctionnement et les interactions de 10 Pratiques de Gestion de Service
- ✓ Définir le fonctionnement et les interactions de 4 Pratiques de Gestion générale et de la Gestion des Déploiements

Pré-requis

Aucun

Certification

Cette formation prépare à la certification ITIL® Foundation Certification dont le coupon d'examen est inclus.

Public

- Responsables et managers de services IT
- Responsables et managers de services Métiers
- Ingénieurs et techniciens IT
- Techniciens support
- Ingénieurs et responsables Qualité
- Chefs de projets
- Assistants à Maitrise d'Ouvrage
- Managers de processus



 02 40 92 45 50

 formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00020 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

1 / 3



ENI Service

référence
T611-033

21h

ITIL® Foundation v4

Mise à jour
17 juillet 2023

1950 € HT

(Télé-)présentiel

Cours Officiel

Formation certifiante

TOP FORMATION



Programme de la formation

Jour 1

Présentation générale du référentiel ITIL® v4 (2 heures)

Comprendre les concepts clés de la gestion des services (3 heures)

- Définir les concepts d'ITIL®
 - > Service, utilité, garantie, client, utilisateur, management des services, sponsor
- Décrire les concepts clés de création de valeur avec des services
 - > Coût, valeur, organisation, résultat, livrable, risque, utilité, garantie
- Décrire les concepts clés de la gestion des relations dans le management des services
 - > Offre de service
 - > Gestion de la relation de service
 - > Prestation de service
 - > Consommation de service

Comprendre les 4 dimensions de la gestion des services (1 heure)

- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Chaînes de valeur et processus

Comprendre le but et les composantes du système de valeur des services (ITIL® Svs) (1 heure)

- Décrire le système de valeur des services (ITIL® Svs)

Jour 2

Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services ITIL® (ITIL® Svc) et leurs interconnexions (1 heure)

- Décrire la nature interconnectée de la chaîne de valeur des services (ITIL® Svc), et comment elle soutient les flux de valeur
- Décrire le but de chaque activité de la chaîne de valeur
 - > Planifier, améliorer, engager, concevoir et transitionner, obtenir et construire, livrer et supporter

Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL® peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services (2 heures)

- Décrire la nature, l'utilisation et les interactions des principes directeurs
- Expliquer l'usage des principes directeurs
 - > Se concentrer sur la valeur
 - > Commencer où vous en êtes
 - > Progresser itérativement avec les commentaires
 - > Collaborer et promouvoir la visibilité

- > Penser et travailler de manière holistique
- > Rester simple et pratique
- > Optimiser et automatiser

Comprendre le but des pratiques ITIL® et la terminologie associée (1 heure)

- Situer les 34 pratiques d'ITIL® :
 - > Les pratiques de Gestion de Service
 - > Les pratiques de Gestion Technique
 - > Les pratiques de Gestion Générale
- Définir la terminologie et les termes clés d'ITIL®
 - > Disponibilité, actif de service, événement, élément de configuration, changement, incident, problème, erreur connue, CAB, CMDB/CMS, SKMS...

Etudier 15 pratiques ITIL® (3 heures)

- Contrôle des changements
- Gestion des actifs IT
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la configuration de service

Jour 3

Etudier 15 pratiques ITIL® (3 heures)

- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de services
- Gestion des mises en production
- Gestion des niveaux de service
- Centre de service
- Gestion des relations
- Amélioration continue
- Gestion de la sécurité
- Gestion des fournisseurs
- Gestion des déploiements

Préparation de l'examen de certification (4 heures)

- Révisions du programme de formation
- Examen blanc avec correction collective et commentée par le formateur
- Méthodologie et conseils pour aborder l'examen



02 40 92 45 50

formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00020 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

2 / 3



ENI Service

référence
T611-033

21h

ITIL® Foundation v4

Mise à jour
17 juillet 2023

1950 € HT

 (Télé-)présentiel

 Cours Officiel

 Formation certifiante

TOP FORMATION



Délais d'accès à la formation

Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures avant le début de la formation.

Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ENI Service est tenu de respecter un délai minimum obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de sa proposition et la date de début de la formation.

Modalités et moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Formation avec un formateur, qui peut être suivie selon l'une des 3 modalités ci-dessous :

1 Dans la salle de cours en présence du formateur.

2 Dans l'une de nos salles de cours immersives, avec le formateur présent physiquement à distance. Les salles immersives sont équipées d'un système de visio-conférence HD et complétées par des outils pédagogiques qui garantissent le même niveau de qualité.

3 Depuis votre domicile ou votre entreprise. Vous rejoignez un environnement de formation en ligne, à l'aide de votre ordinateur, tout en étant éloigné physiquement du formateur et des autres participants. Vous êtes en totale immersion avec le groupe et participez à la formation dans les mêmes conditions que le présentiel. Pour plus d'informations : Le téléprésentiel notre solution de formation à distance.

Le nombre de stagiaires peut varier de 1 à 12 personnes (5 à 6 personnes en moyenne), ce qui facilite le suivi permanent et la proximité avec chaque stagiaire.

Chaque stagiaire dispose d'un poste de travail adapté aux besoins de la formation, d'un support de cours et/ou un manuel de référence au format numérique ou papier.

Pour une meilleure assimilation, le formateur alterne tout au long de la journée les exposés théoriques, les démonstrations et la mise en pratique au travers d'exercices et de cas concrets réalisés seul ou en groupe.

Modalités d'évaluation des acquis

En début et en fin de formation, les stagiaires réalisent une auto-évaluation de leurs connaissances et compétences en lien avec les objectifs de la formation. L'écart entre les deux évaluations permet ainsi de mesurer leurs acquis.

En complément, pour les stagiaires qui le souhaitent, certaines formations peuvent être validées officiellement par un examen de certification.

Les candidats à la certification doivent produire un travail personnel important en vue de se présenter au passage de l'examen, le seul suivi de la formation ne constitue pas un élément suffisant pour garantir un bon résultat et/ou l'obtention de la certification.

Pour certaines formations certifiantes (ex : ITIL, DPO, ...), le passage de l'examen de certification est inclus et réalisé en fin de formation. Les candidats sont alors préparés par le formateur au passage de l'examen tout au long de la formation.

Moyens de suivi d'exécution et appréciation des résultats

Feuille de présence, émargée par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur.

Évaluation qualitative de fin de formation, qui est ensuite analysée par l'équipe pédagogique ENI.

Attestation de fin de formation, remise au stagiaire en main propre ou par courrier électronique.

Qualification du formateur

La formation est animée par un professionnel de l'informatique et de la pédagogie, dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des certifications et/ou testées et approuvées par les éditeurs et/ou notre équipe pédagogique.

Il est en veille technologique permanente et possède plusieurs années d'expérience sur les produits, technologies et méthodes enseignés.

Il est présent auprès des stagiaires pendant toute la durée de la formation.



02 40 92 45 50

formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00020 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

3 / 3