

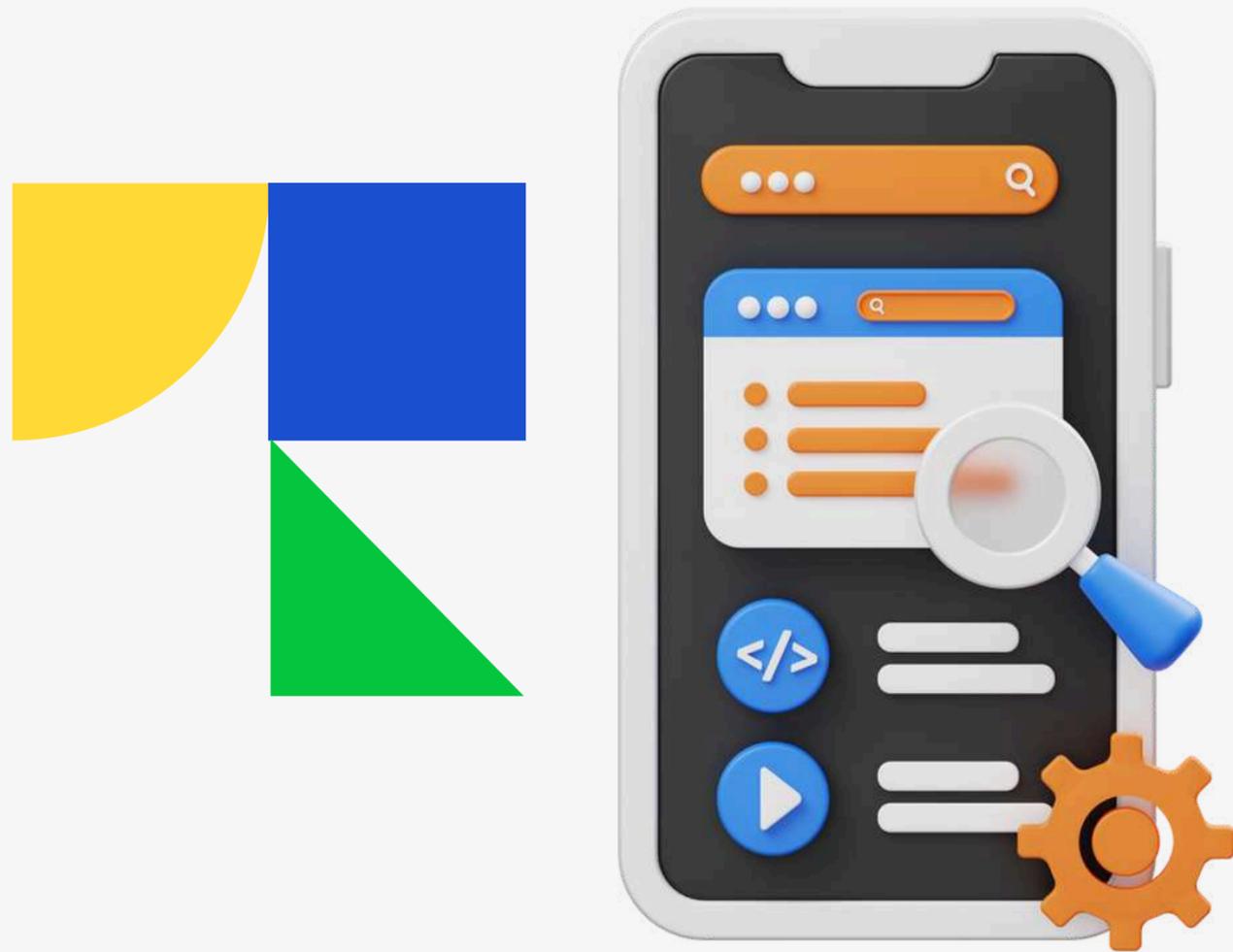


FUTURE  
SKILLS Training  
INSTITUTE

# Formation

ITIL® 4

Foundation

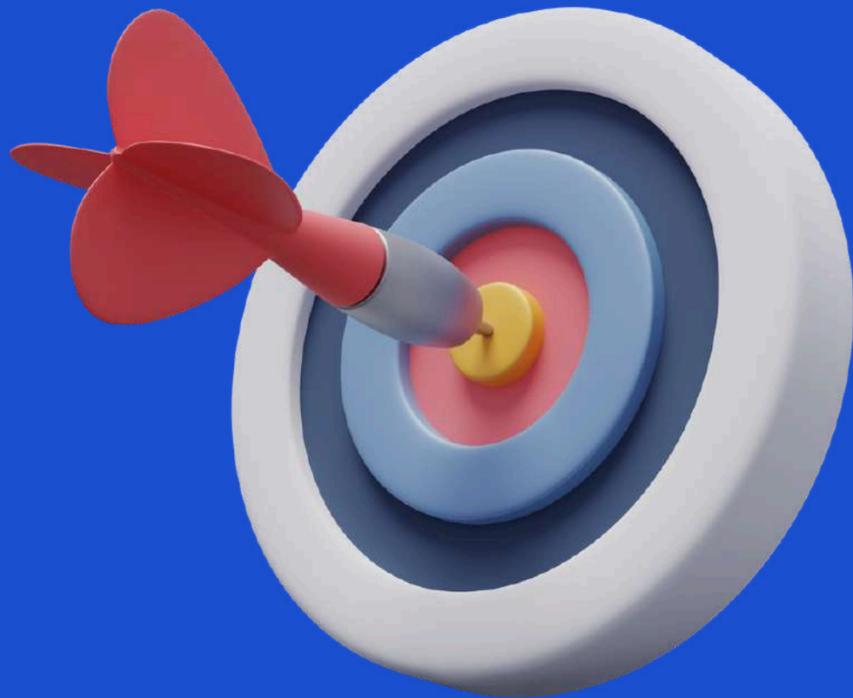


# ITIL® 4 Foundation



La formation ITIL® 4 Foundation est la porte d'entrée vers la compréhension du cadre de gestion des services informatiques le plus reconnu au niveau mondial, offrant aux participants une introduction solide aux concepts clés, terminologies, principes et pratiques utilisés dans la gestion moderne des services IT. Conçue pour les individus à tous les niveaux d'expérience IT, cette certification est particulièrement bénéfique pour ceux qui débutent dans le domaine de l'IT ou cherchent à aligner leurs compétences sur les meilleures pratiques actuelles.

# Objectif de la formation



**Maitriser la gestion des départements informatiques des entreprises.**

**Avoir une idée sur le cycle de gestion de l'IT dans l'entreprise.**

**Se familiariser avec les principes de base du modèle ITIL**

**Comprendre les différentes phases du cycle de vie des systèmes d'information et leurs objectifs**

**Comprendre les processus du cycle de vie des systèmes d'information et leurs interactions**

# Programme de Formation



## 1. Les concepts clés de la gestion des services

Présentation générale

Cycle de vie d'un service

Organisation et principes de gestion des services IT avec ITIL (meilleure pratique, gouvernance, concept, rôle, fonction,..)

Concepts clés de la version ITIL4

**Exercices pratiques :**

- QCM
- Cas pratiques, use cases

## 2. Le modèle à 4 dimensions et les principes directeurs

Les 7 principes directeurs de ITIL 4

Les 4 dimensions de la gestion des services

Le Système de Valeurs de Services (SVS)

La chaîne de valeur des services (SVC)

**Exercices pratiques :**

- QCM
- Cas pratiques, use cases

## 3. Le modèle d'amélioration continue de ITIL4

Le centre de services

La gestion des incidents

La gestion des problèmes

La gestion des changements

La gestion des demandes de service

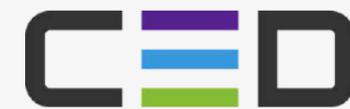
**Exercices pratiques :**

- QCM
- Exercices pratiques

# Ils nous ont fait confiance

La confiance indéfectible de nos clients, bâtie sur notre engagement envers l'excellence, témoigne de la qualité inégalée de nos formations.

Partenaire officiel :  Microsoft





# Merci !

N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER POUR  
TOUTE QUESTION.

<b>EMAIL</b>	CONTACT@FS-INSTITUTE.TN
<b>TEL</b>	+216 58 764 459

WWW.FS-INSTITUTE.TN