

— Public	Tout collaborateur de la DSI souhaitant acquérir une culture commune en matière de gestion des services IT. Les futurs candidats à des certifications ITIL. Les équipes projet impliquées dans la mise en oeuvre de solutions ITIL.
— Durée	2 jours - 14 heures
— Pré-requis	Connaissances de base en informatique Intérêt pour la gestion de projets
— Objectifs	Familiariser les participants avec les concepts fondamentaux d'ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Fournir une base solide pour comprendre et appliquer les meilleures pratiques de gestion des services informatiques.
— Méthodes pédagogiques	Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire. La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification. Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.
— Moyens techniques	1 poste de travail complet par personne De nombreux exercices d'application Mise en place d'ateliers pratiques Remise d'un support de cours Passage de certification(s) dans le cadre du CPF Remise d'une attestation de stage
— Modalité d'évaluation des acquis	Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation Evaluation technique des connaissances en pré et post formation Evaluation générale du stage
— Délai d'accès	L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
— Accessibilité handicapés	Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

INTRODUCTION À ITIL

- Qu'est-ce qu'ITIL ? Définition, historique et évolution d'ITIL.
- Les objectifs d'ITIL : Améliorer la qualité des services, réduire les coûts, augmenter la satisfaction client.
- Les principes fondamentaux d'ITIL : Les 7 S (Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement, Organizations and People, Value Streams and Processes).

LA CHAÎNE DE VALEUR DE SERVICES ITIL

- Les 4 dimensions de la chaîne de valeur :
- Organisations et individus : Rôles, responsabilités, compétences.
- Information et technologie : Données, applications, infrastructures.
- Partenaires et fournisseurs : Gestion des relations externes.
- Flux de valeur et processus : Les processus clés d'ITIL.
- Les processus clés d'ITIL :
- Service Strategy: Stratégie de service, gestion du portefeuille de services.
- Service Design: Conception de service, gestion de la capacité, gestion de la disponibilité.
- Service Transition: Transition de service, changement management, gestion des déploiements.
- Service Operation: Opération de service, gestion des incidents, gestion des problèmes.
- Continual Service Improvement: Amélioration continue des services.

LES PROCESSUS EN DÉTAIL

- Gestion des incidents : Définition, priorisation, résolution.
- Gestion des problèmes : Analyse des causes racines, mise en place de mesures correctives.
- Gestion des changements : Processus de demande et d'approbation des changements, gestion des risques.
- Gestion de la configuration : Gestion de la Configuration Management DataBase (CMDB).
- Gestion de la disponibilité : Les SLA, les OLA, les objectifs de disponibilité.

MISE EN OEUVRE D'ITIL

- Les bénéfices de l'adoption d'ITIL :
 - Amélioration de la qualité des services
 - Réduction des coûts
 - Augmentation de la satisfaction client
 - Meilleure gouvernance des services IT
- Les défis de la mise en oeuvre :
 - Résistance au changement
 - Complexité des processus
 - Les étapes clés de la mise en oeuvre :
 - Évaluation de la maturité ITIL, définition de la feuille de route, formation des équipes, pilotage du changement.

SYNTHÈSE DE LA SESSION

NOUS CONTACTER

Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON
38130 ÉCHIROLLES

Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !



ACF Audit Conseil Formation



@ACF_Formation

Dernière mise à jour : 08/09/2026

PROFIL Formateur : Les formateurs sont recrutés selon plusieurs critères :
Expérience, pédagogie, dynamisme et prévoyance.