

Kinshasa, le Avril 2019

**PROFORMA FACTURE : FORMATION POUR PROFESSIONNELS (Formation Accélérée\*)**

Réf. PRO : ITIL4/Found/IT/04/019

**Formation & Certification : ITIL 4 Foundation**

**Du Lundi 01 au Samedi 13 Juillet 2019 / Lieu : Café Mozart, Kinshasa Gombe (Référence : ISC Gombe)**

**Description I**

**OBJECTIFS**

- Maîtriser les concepts clés, les 7 principes et pratiques de gestion des services IT basés sur ITIL ;
- Connaître la chaîne de valeur de la gestion des services IT ;
- Pouvoir intégrer sereinement une équipe utilisant la démarche ITIL en contexte digital ;
- Se préparer et passer la certification ITIL 4 Foundation.

**PUBLIC**

DSI, Managers, Consultants, Superviseurs, chefs de projets, opérationnels.

- Connaissances métiers et IT recommandés ;
- Culture d'entreprise souhaitée.

**PRESENTATION**

ITIL® 4 a été conçu pour aider les organisations à repenser la gestion des services de façon compatible avec l'ère du digital. ITIL 4 a évolué à partir de version actuelle en remodelant une grande partie des pratiques établies en matière d'ITSM dans le contexte plus large de l'expérience client; le flux de valeur et la transformation digitale ainsi que de nouvelles méthodes de travail, telles que Lean IT, Agile et DevOps.

Le nouveau schéma de qualification a été conçu de façon à être compatible avec la version précédente ITIL v3 et a été simplifié pour encourager la conversion au-delà du niveau ITIL Foundation. Les niveaux Practitioner, Intermediate (ITIL® Service Lifecycle et ITIL® Service Capability) et ITIL® Managing Across Lifecycle seront remplacés par de nouveaux modules simplifiés. Le niveau ITIL® Expert n'existera plus.

Description II	P.U. en \$	# de Jrs	Qté	P.T. en \$
<b>Formation &amp; Certification Internationale incluse</b>	-	3	1	-
Description III	P.U. en \$	# de Jrs	Qté	P.T. en \$
<b>Déjeuner et Repas</b>	-	3	1	-
<b>Total</b>				<b>- \$</b>

**ACIT Learning & Solutions**

Tél : + 243 81 217 26 26  
Tél : + 243 90 744 49 07

59 Bis, Kabambare  
C/ Kinshasa, RDC.  
A coté de la station TOTAL

[www.acittraining.net](http://www.acittraining.net)  
[www.acittraining.com](http://www.acittraining.com)  
[contact@acittraining.com](mailto:contact@acittraining.com)



## Plan de Cours détaillé

### Module 1 : Introduction au cours.

- Tour de table ;
- Aperçu du cours ;
- Objectifs d'apprentissage du cours ;
- Structure du cours ;
- Agenda du cours ;
- Introduction à la gestion des services informatiques dans le monde moderne ;
- Introduction à ITIL® 4 ;
- Structure et avantages/bénéfices d'ITIL® 4 ;
- Détails de l'examen ;
- Schéma de qualification ITIL® 4.

### Module 2 : La gestion des services : Concepts clés.

- Attentes et contexte ;
- Termes clés dans ce module ;
- Objectifs d'apprentissage du module ;
- Valeur et co-crédation de valeur ;
- Valeur : services, produits et ressources ;
- Relations services : Gestion des relations services, fourniture des services, consommation des services ;
- Valeur : Résultats, coûts et risques
- Exercice: questions à choix multiples
- Résumé du module

### Module 3 : Les sept principes directeurs.

- Attentes et contexte ;
- Identification des principes directeurs ;
- Termes clés dans le module ;
- Objectifs d'apprentissage du module ;
- Les sept principes directeurs
  - Focaliser sur la valeur ;
  - Démarrer d'où vous êtes ;
  - progresser de manière itérative avec retour d'information ;
  - Collaborer et promouvoir la transparence ;
  - Penser et travailler de manière holistique (globale) ;
  - Rester simple et pratique ;
  - Optimiser et automatiser.
- Appliquer les principes directeurs ;
- Exercice: questions à choix multiples ;
- Résumé du module.

### Module 4 : Les quatre dimensions de la gestion des services.

- Attentes et contexte ;
- Les quatre dimensions ;
- Termes clés dans ce module ;
- Les quatre dimensions et le système de valeur de service ;
- Objectifs d'apprentissage du module ;
- Organisations et Personnes ;
- Information et technologie ;
- Partenaires et fournisseurs ;
- Flux de valeur et processus ;
- Facteurs externes et modèle PASTELE ;
- Exercice: questions à choix multiples ;
- Résumé du module.

### Module 5 : Le système de valeur ITIL® 4.

- Attentes et Contexte ;
- Système de valeur de service et chaîne de valeur de service
- Objectifs d'apprentissage du module
- Vue d'ensemble du système de valeur de service :
  - Principes directeurs ;
  - Gouvernance ;
  - Chaîne de valeur de service ;
  - Pratiques ;
  - Amélioration continue.
- Vue d'ensemble de la chaîne de valeur du service :
  - Planifier ;
  - Améliorer ;
  - Engager ;
  - Concevoir et assurer la transition ;
  - Obtenir et Construire ;
  - Fournir et assurer le support.
- Exercice: questions à choix multiples ;
- Résumé du module ;

## **ACIT Learning & Solutions**

Tél : + 243 81 217 26 26  
Tél : + 243 90 744 49 07

59 Bis, Kabambare  
C/ Kinshasa, RDC.  
A coté de la station TOTAL

[www.acitraining.net](http://www.acitraining.net)  
[www.acitraining.com](http://www.acitraining.com)  
[contact@acitraining.com](mailto:contact@acitraining.com)



## Module 6 : Amélioration continue.

- Intention et contexte ;
- Termes clés dans ce module ;
- Objectifs d'apprentissage du module ;
- Introduction à l'amélioration continue ;
- Le modèle d'amélioration continue ;
- Relation entre l'amélioration continue et les principes directeurs ;
- Exercice: questions à choix multiples ;
- Résumé du module.

## Module 7 : Les pratiques ITIL® 4.

- Intention et contexte ;
- Pratiques de gestion ITIL® 4 ;
- Termes clés dans ce module ;
- Objectifs d'apprentissage du module ;
- But des pratiques ITIL® 4 ;
- La pratique d'amélioration continue ;
- La pratique du contrôle du changement ;
- La pratique de gestion des incidents ;
- La pratique de gestion des problèmes ;
- La pratique de gestion des demandes de service ;
- La pratique du centre de service ;
- La pratique de gestion de niveau de service ;
- Autres pratiques ITIL® 4 :
  - La pratique de gestion de la sécurité de l'information ;
  - La pratique de gestion des relations ;
  - La pratique de gestion des fournisseurs ;
  - La pratique de gestion des actifs ;
  - La pratique de gestion de la surveillance et des événements ;
  - La pratique de gestion des mises en production ;
  - La pratique de gestion des déploiements ;
  - La pratique de gestion des configurations des services.
- Exercice: Mots croisés ;
- Résumé du module ;

## PREPARATION A L'EXAMEN DE CERTIFICATION.

Examen blanc 1.

Examen blanc 2.

CEUX QUI NOUS AVEZ FAIT CONFIANCE EN 2016 : ITIL V3 FOUNDATION



## ACIT Learning & Solutions

Tél : + 243 81 217 26 26  
Tél : + 243 90 744 49 07

59 Bis, Kabambare  
C/ Kinshasa, RDC.  
A coté de la station TOTAL

[www.acitraining.net](http://www.acitraining.net)  
[www.acitraining.com](http://www.acitraining.com)  
[contact@acitraining.com](mailto:contact@acitraining.com)

