

ITIL FOUNDATION V3 – Préparation à la certification

(Information Technology Infrastructure Library)

Objectifs : adopter le référentiel ITIL et réussir la certification ITIL Fondation. Comprendre les concepts de gestion des services IT basés sur ITIL en vue d'une application pratique, par la compréhension du cycle de vie des services, du vocabulaire commun, de l'identification des processus majeurs, des fonctions et rôles clés. L'apprenant saura définir les concepts clés et les modèles de la gestion des services IT. Lors de cette formation, des révisions et examens blancs seront prévus afin de garantir la réussite à l'examen ITIL Foundation.

Durée :

3 jours

Prérequis :

Aucun

Inclus :

Passage de l'examen ITIL (3^{ème} jour)

Introduction

- Accueil, présentation du formateur, de la démarche, des modalités de réalisation
- Présentation des participants et de leurs attentes
- Rappel des objectifs définis, validation par les participants

Le référentiel ITIL et la pratique de la gestion des services

- Concept de Service
- La gestion des services
- Fonctions et processus (caractéristiques)

La démarche ITIL : le cycle de vie des services

- **Structure du cycle de vie**
- **Stratégie des services**
 - Gestion du portefeuille de service
 - Gestion des relations business
 - Gestion Financière
- **Conception des services**
 - Les 4 P et les 5 aspects majeurs de la conception
 - Gestion des niveaux de service
 - Gestion du catalogue des services
 - Gestion des fournisseurs
 - Gestion de la sécurité de l'information
 - Gestion de la disponibilité
 - Gestion de la capacité
 - Gestion de la continuité
 - Coordination de la conception
- **Transition des services**
 - Gestion des actifs de services et des configurations
 - Gestion de la connaissance
 - Gestion des déploiements et des mises en production
 - Planification et support des transitions
 - Gestion des changements

ITIL FOUNDATION V3 – Préparation à la certification

(Information Technology Infrastructure Library)

Objectifs : adopter le référentiel ITIL et réussir la certification ITIL Fondation. Comprendre les concepts de gestion des services IT basés sur ITIL en vue d'une application pratique, par la compréhension du cycle de vie des services, du **vocabulaire commun**, de l'identification des **processus majeurs, des fonctions et rôles clés**. **L'apprenant saura** définir les concepts clés et les modèles de la gestion des services IT. Lors de cette formation, des révisions et examens blancs seront prévus afin de garantir la réussite à l'examen ITIL Foundation.

Durée :

3 jours

Prérequis :

Aucun

Inclus :

Passage de l'examen ITIL (3^{ème} jour)

- **Exploitations des services**
 - Importance de la communication
 - Les fonctions
 - Gestion des incidents
 - Exécution des requêtes
 - Gestion des accès
 - Gestion des problèmes
- **Amélioration continue des services**
 - Concepts et modèles
 - Le processus d'amélioration en 7 étapes
 - Le cycle de Deming
 - Compétences, rôles et formation pour la gestion des services
- **Préparation intensive à l'examen de certification**

Clôture du stage

- Récapitulatif
- Conseils, trucs et astuces
- **PASSAGE EXAMEN ITIL FONDATION**