

ITIL FOUNDATION V3 – Préparation à la certification

(Information Technology Infrastructure Library)

Objectifs : adopter le référentiel ITIL et réussir la certification ITIL Fondation.

A l'issue de la formation les participants sauront 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

Durée :

3 jours (21h)

Prérequis : Aucun

Public concerné : Service informatique

Tarif HT total/pers :

1690€

*Tarif non applicable si accords-cadres client et coaching

Inclus :

Passage de l'examen ITIL (3ème jour)

Code CPF :

235 871

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.

A l'issue de la formation les participants sauront 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

Durée :

3 jours (21h)

Prérequis : Aucun

Public concerné : Service informatique

Tarif HT total/pers :

1690€

*Tarif non applicable si accords-cadres client et coaching

Inclus :

Passage de l'examen ITIL (3ème jour)

Code CPF :

235 871

- **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**

Les méthodes et critères d'évaluation pédagogique

La constitution des groupes homogènes s'établira à partir d'un outil d'évaluation. L'évaluation permettra d'avoir un premier aperçu du niveau de l'apprenant, de ses connaissances et de ses attentes pour la formation appropriée.

Une approche pédagogique sera réalisée par le formateur avant le début de la formation, afin d'adapter le contenu du programme pour répondre aux attentes des apprenants.

Une attestation est fournie à l'apprenant à l'issue de la formation validant les connaissances acquises lors de la formation.

ITIL FOUNDATION V3 – Préparation à la certification

(Information Technology Infrastructure Library)

Objectifs : adopter le référentiel ITIL et réussir la certification ITIL Fondation.

A l'issue de la formation les participants sauront 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

Durée :

3 jours (21h)

Prérequis : Aucun

Public concerné : Service informatique

Tarif HT total/pers :

1690€

*Tarif non applicable si accords-cadres client et coaching

Inclus :

Passage de l'examen ITIL (3ème jour)

Code CPF :

235 871

Les méthodes pédagogiques

Chaque thème du programme sera accompagné d'ateliers pratiques avec suivi et assistance personnalisée.

Les ateliers pourront être réadaptés en fonction des propres modèles des participants.

Le suivi et les moyens pédagogiques

Un support de formation sera transmis à chacun des participants, reprenant les principaux thèmes de la formation réalisée sous forme de capture d'écran et d'explication de texte.

Les cas pratiques réalisés lors de la formation seront transmis à l'apprenant.

Une feuille d'émargement est signée par les stagiaires (matin et après-midi) chaque jour de la formation, afin d'attester de leur présence.

Les moyens techniques

Salle équipée avec un poste par personne, un tableau blanc, un paperboard, un accès wifi et un vidéo projecteur.

Les prérequis nécessaires au passage de la certification

Aucun prérequis pour cette certification.