

ITIL FOUNDATION V3

(Information Technology Infrastructure Library)

Objectifs : 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.

Durée :

3 jours (21 h)

Prérequis : Aucun**Public concerné :**

Service informatique

Tarif HT/jour*

Nous consulter

Certification :

Certification ITIL
(en option)

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
- Approche de l'outil et de méthodes de travail liées à son utilisation

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

ITIL FOUNDATION V3

(Information Technology Infrastructure Library)

Objectifs : 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.

Durée : 3 jours (21 h)	Prérequis : Aucun	Public concerné : Service informatique	Tarif HT/jour* Nous consulter	Certification : Certification ITIL (en option)
----------------------------------	--------------------------	--	---	---

- **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
- **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

Clôture de la formation

- Récapitulatif
- Conseils, trucs et astuces
- Fiche d'évaluation, synthèse
- Récupération par les participants des fichiers travaillés et des exemples traités

Les méthodes et critères d'évaluation pédagogique

Il est recommandé d'avoir des groupes d'apprenants de même niveau de connaissance.

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.

ITIL FOUNDATION V3

(Information Technology Infrastructure Library)

Objectifs : 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.

Durée : 3 jours (21 h)	Prérequis : Aucun	Public concerné : Service informatique	Tarif HT/jour* Nous consulter	Certification : Certification ITIL (en option)
----------------------------------	--------------------------	--	---	---

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

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 réalisé sous forme de captures d'écran et d'explications de texte.

Les apprenants repartent à l'issue de la formation avec les fichiers travaillés pendant la formation ainsi que les coordonnées du formateur, ce qui leur permettra d'échanger avec ce dernier et de lui poser toute question relative à la formation suivie sans limitation de durée.

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.