ITIL V3 Foundation, certification

3 j (21 heures)

Ref : ITLC

Formation éligible au CPF

Public

Les personnes qui réalisent quotidiennement des activités relatives aux services IT, qu'il s'agisse d'activités opérationnelles ou d'activités de gestion

Pré-requis

Etre sensibilisé à la Qualité de Service et disposer de compétences IT

Moyens pédagogiques

Formation présentielle - Exposés, cas pratiques, synthèse, assistance post-formation pendant trois mois - Un poste par stagiaire, vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage, feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur, Attestation de fin de formation

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un ensemble d'ouvrages recensant les best practices du management du système d'information. C'est un référentiel très large qui traite l'organisation du système d'information, l'amélioration et l'efficacité du système d'information, la gestion des risques, la qualité des services informatiques. L'Édition 2011, mise à jour de la version 3, a pour but d'élargir la couverture d'application du recueil en étant plus pragmatique, avec pour objectif d'être plus facilement applicable dans son ensemble. Les participants à cette formation se familiariseront avec le vocabulaire et les enjeux d'ITIL et se prépareront activement à l'obtention de la certification ITIL Foundation qu'ils passeront le 3ème jour.

Objectifs

- Présenter les valeurs ajoutées de l'amélioration continue des services IT
- Décrire le cycle de vie de la gestion des services IT à travers les processus ITIL
- Décrire relations et interactions entre les processus ITIL
- Rejoindre une équipe utilisant la démarche ITIL
- Préparer la certification ITIL Fondation v2011

Programme détaillé

Introduction aux concepts d'ITIL

Historique et contexte des bonnes pratiques
Les origines d'ITIL et pourquoi une version 2011
Les concepts essentiels
Les meilleures pratiques
La gestion des services informatiques
Le service et les modèles des services
Les fonctions, les processus et les rôles
Les caractéristiques des processus
L'IT Gouvernance et le Cycle de Vie des Services

Amélioration continue des services

Le CSI et le cycle de vie des services
La gestion à travers le cycle de vie
Le modèle de CSI
Les principes du CSI
Le CSI et le changement organisationnel
La propriété
Définition des rôles
Le modèle RACI
Les pilotes
La gestion des niveaux de service
L'amélioration continue
Les mesures
La gestion des connaissances
Le benchmark
La gouvernance
Le cadre, les modèles et le système qualité
Les 7 étapes de l'amélioration des processus
Les concepts du programme d'amélioration continue

Operations des services

Les opérations des services et le cycle de vie des services
Les buts, les objectifs des opérations des services
Le périmètre des opérations des services
La valeur pour le métier
Les principes des opérations des services

Stratégie des services

La stratégie des services et le cycle de vie des services
Modèle de stratégie des services

Les buts, les objectifs de stratégie des services

- Le périmètre de stratégie des services
- La valeur pour le métier
- Les principes de stratégie des services

Conception des services

- La conception des services et le cycle de vie des services
- Modèle de conception des services
- Les buts, les objectifs de conception des services
- Le périmètre de conception des services
- La valeur pour le métier
- Les principes de conception des services

Transition des services

- La transition des services et le cycle de vie des services
- Modèle de transition des services
- Les buts, les objectifs de transition des services
- Le périmètre de transition des services
- La valeur pour le métier
- Les principes de transition des services

Exploitation des services

- Objectifs, valeurs
- Les fonctions de la phase d'exploitation
- Gestion des événements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Exécution des requêtes
- Gestion des accès

Préparation et passage de la certification

- Révision et examen blanc avec correction encadrée et commentée par l'Instructeur
- Méthodes et conseils pour aborder l'examen
- Passage de l'examen officiel de certification ITIL Fondation