

# 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'Edition 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