

Programme de formation ITIL v3 Foundation Certifiante

● Objectifs

Cette formation officielle réalisée par un formateur et un centre d'examen accrédités permettra à vos collaborateurs de réaliser une formation intensive et de passer la certification à l'issue de la formation

● Pré requis

Une inscription à ce cours et à la certification ITIL® Fondation suppose une expérience dans la gestion des systèmes d'information. Il sera demandé une Carte Nationale d'identité lors du démarrage de l'examen de certification.

● Durée

3 jours

● Public

Non précisé

● Plan de formation

PARTIE 1

Introduction et Historique d'ITIL®
Introduction à IT Service management

- Définition du Service, définition de l'ITSM
- Les concepts de fonction et processus, propriétaire du service, propriétaire du processus la matrice RACI.

Le Cycle de vie du Service Présentation des objectifs des 5 étapes du cycle et des 5 ouvrages de la librairie ITIL ®: Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation et Continual Service Improvement

- Les étapes du cycle de vie, quels sont les objectifs de chaque étape du cycle de vie du service, comment s'enchaînent ces différentes étapes.
- La notion de gouvernance au travers du cycle de vie.

PARTIE 2

La Stratégie des Services

- Définition, rôles, la notion de Service, les notions importantes du Service Stratégie, utilité Garantie, ressources et aptitudes, les actifs de services, le business case.

- Les activités de la stratégie des services
- Les processus de la stratégie des services

PARTIE 3

La Conception des Services

- Définition, objectifs, les bénéfices
- Les 5 aspects (Activités) de la conception des Services, l'importance des 4P, le SDP
- Le processus SLM objectifs activités, contenu et relations, notions importantes du SLM (SLA, OLA, UC)
- Les autres processus du service design : coordination de la conception, gestion du catalogue des services, disponibilité, capacité, sécurité, gestion des fournisseurs, continuité, les objectifs et les différentes notions afférentes à chacun des processus cités.

PARTIE 4

La Transition des services

- Définition, Objectifs, les notions importantes de Service Transition
- Les processus :

La gestion des changements : objectifs, périmètre, concepts de base, activité et relation (les types de changements, les

modèles de changement, CAB eCAB)

- Les objectifs et concepts de base et périmètre pour les autres processus du service transition :

A gestion des actifs et des configurations
Gestion des déploiements et des mises en production,
Gestion de la connaissance le SKMS
Planification et support à la transition

PARTIE 5

L'Exploitation des Services, définitions les objectifs

- Les objectifs concepts de base et activité des Processus gestion des incidents et gestion des problèmes. Définition d'un incident, d'un problème, d'une solution de contournement. La priorité (selon l'impact et l'urgence) la base de données des erreurs connues...

- Les objectifs et concepts de base des processus gestion des événements, gestion des requêtes, gestion des accès. Définition d'un événement d'une demande de service...

- La fonction service desk objectifs, rôles, structures organisationnelles

- Les objectifs rôles de la gestion technique, la gestion des applications, la gestion des opérations.

- Le rôle de la communication

PARTIE 6

L'Amélioration continue des Services les enjeux, les objectifs, les 7 étapes, les boucles d'actions et réactions les types de métriques.

- La roue de Deming

Les apports de la technologie

Le cursus de certification

Conclusion

PARTIE 7

Révision

Examens blancs

Passage de l'examen ITIL Fondation

PARTIE 8

Passage de l'examen ITIL® Fondation*

***L'examen s'effectue en 3ème journée (début d'après-midi). Il constitue un pré-requis pour les formations ITIL® de degré supérieur.**

Il prend la forme d'un QCM de 40 questions, surveillé par un examinateur accrédité.

Une seule réponse à chaque question est possible.

Pour être certifié, 26 bonnes réponses sont nécessaires soit 65% de bonnes réponses.