

ITIL Foundation Version 3 Préparation et certification

3 jours - 21 heures

Code formation : ADHMSI0261



adhara.fr

Objectifs

A la fin de ce cours, le participant sera capable :

- de comprendre le cycle de vie d'un service
- de distinguer et identifier les grands concepts et principes d'ITIL et les gains associés à chaque phase
- de connaître les bonnes pratiques d'une gestion efficace d'un service informatique de bout en bout (de la stratégie de service à l'amélioration de service) en vue d'une application pratique
- de lier les services entre eux
- de lancer les premières actions ITIL concrètes dans l'entreprise
- de fournir une solide compréhension sur le modèle ITIL, son vocabulaire, ses bénéfices et objectifs, les risques lors de l'implémentation.

Participants

Tout acteur du système d'information : consultant, IT manager (ligne de management opérationnel), Spécialiste IT, IT service manager, personne impliquée au niveau du service desk, chefs de projets informatiques.

Prérequis

Aucune connaissance technique n'est absolument nécessaire mais une bonne culture informatique est fortement recommandée.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Le passage de la certification nécessitera un travail personnel entre chaque journée de formation afin de permettre une bonne assimilation des concepts abordés.

Certification

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

ITIL Foundation Version 3 Préparation et certification

3 jours - 21 heures

Code formation : ADHMSI0261



adhara.fr

Programme

Vue globale d'ITIL V3

Principes de gestion d'un service informatique
Concepts, définitions et terminologie
Processus principaux et fonctions essentielles

Introduction à la Gestion des Services

L'évolution de la gestion des services
Définition d'un service
Les bonnes pratiques de la gestion de la gouvernance
Interface avec les autres normes et standards (i.e. ISO/IEC 20000)
Le Service Cycle de Vie (Life cycle)
Objectifs et valeur pour le business
Les principaux composants avec les 5 étapes du cycle de vie (life cycle) : stratégie de services, Conception de services, Transition de Services, Exploitation de services et Amélioration continue des services

Principes clef de la gestion de services IT

Types de fournisseurs de service
Les aspects de la Conception de services
Les 7 "Rs" de la gestion du changement
Le modèle de Service et le modèle d'amélioration continue du service (Continual Service Improvement model)
Les besoins en gouvernance informatique et le contrôle
Les caractéristiques du modèle de développement par processus

Les concepts de bases et les processus

Gestion du catalogue des services
Gestion de la disponibilité
Gestion de la sécurité
Gestion de la continuité de services
Gestion des configurations et des ressources
Gestion des déploiements et mises en production
Gestion des événements
Approvisionnement
Gestion des accès
Les 7 étapes du processus d'amélioration
Gestion des niveaux de services
Gestion des incidents
Gestion des problèmes
Gestion du changement
Gestion de la demande
Gestion des coûts - Finance
Gestion de la disponibilité
Gestion de la capacité

Journée de certification (optionnelle)

Les participants ont la possibilité de s'inscrire à une journée optionnelle de certification
Elle intègre une session de révision et le passage de la certification