

ITIL® Foundation V3 (test inclus)

Référence : IT011

Durée : 3 jours

Certification : ITIL® Fondation

Code CPF : RS1003

CONNAISSANCES PREALABLES

- Aucun prérequis obligatoire.
- Une bonne culture générale sur les systèmes d'information et une bonne connaissance de l'organisation et des métiers des SI est un plus.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Chefs de projets informatiques.
- Consultants.
- IT manager (ligne de management opérationnel).
- IT service manager.
- Personnes impliquées au niveau du service desk.
- Spécialistes IT.

OBJECTIFS

- Comprendre le cycle de vie du service.
- Comprendre l'intérêt de l'informatique envisagée comme un service.
- Connaître les bonnes pratiques d'une gestion efficace d'un service informatique de bout en bout (de la stratégie à l'amélioration).
- Connaître un référentiel de gestion des services, et les bonnes pratiques associées.
- Distinguer et identifier les grands concepts et principes d'ITIL®.
- Identifier les améliorations possibles dans son périmètre d'action.

CERTIFICATION PREPAREE

- Le processus de certification ITIL repose sur un système de points. A la fin de chaque formation, les participants cumulent un certain nombre de points (crédits) qui leur permettent d'avancer vers l'obtention des niveaux de certification ITIL Expert et Master. Le taux de réussite global des certifications ITIL est de 92%. Pour en savoir plus sur cette certification, [cliquez ici](#) et accédez aux informations complètes fournies par France Compétences

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL®

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

JOURS 1 et 2 : Présentation du référentiel ITIL®

Introduction & généralités

- Définitions : Gestion des services, Service, Acteurs
- Historique
- Contexte des bonnes pratiques
- Notion de gouvernance
- Le cycle de vie des services
- Publications centrées sur le cycle de vie des services
- Processus, fonction et rôle

- Processus et modélisation
- RACI, le modèle
- Propriétaire du processus et propriétaire du service
- Gestionnaire et praticien de processus

Stratégie des services

- Généralités et principes de base
- Le Portefeuille des Services
- Le processus de gestion de la relation client
- Le processus de gestion Financière des Services IT

Amélioration continue des services

- Buts & objectifs
- La roue de Deming
- L'Amélioration Continue des Services
- Les modèles de l'Amélioration Continue
- Les types d'indicateurs
- Facteurs clés de succès et Indicateurs

Conception des services

- Généralités et principes de base
- La gestion du Catalogue des Services - des Niveaux de Services - des Fournisseurs - de la Disponibilité des services IT - de la Capacité des services IT - de la Continuité des services IT - de la Sécurité de l'Information IT

Transition des services

- Généralités et principes de base
- Le processus de Gestion des Actifs de Service et des Configurations
- Le processus de Gestion des Changements
- Le processus de Gestion des Déploiements et des Mises en Production
- Le processus de Gestion des Connaissances des Services

Exploitation des services

- Concepts et principes de base
- Les Fonctions de la phase d'Exploitation
- Le processus de gestion des Événements - de Gestion des Incidents - de Gestion des Problèmes - de l'Exécution des Requêtes - de Gestion des Accès

JOUR 3 : Synthèse, ateliers, examen blanc

- Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel
- Examen blanc et restitution commune des résultats

Passage de l'examen en vue de l'obtention de la certification ITIL® Foundation

- Examen de 60 minutes - 40 questions disponible en Français et en Anglais