

Méthodes et référentiels

ITIL Foundation V3

IF3

3 JOURS



Description

Cette formation permet de se familiariser avec le vocabulaire, la structure, les valeurs et les grandes lignes des pratiques d'ITIL V3. L'évolution depuis la version 2 a apporté un point de vue plus vaste qui englobe maintenant la vision stratégique et une plus large approche de la tactique pour la production des services.

Déroulement

L'examen de certification qui suit la formation se présente sous la forme d'un QCM de 40 questions (il faut obtenir 26 bonnes réponses (65%) pour se voir décerner la certification).



Public

Maîtres d'œuvre ou d'ouvrage ayant un rôle dans la production des services



Pré-requis

Expérience professionnelle ou compréhension des métiers de la production de services.



Certifications

Certification EXIN ITIL V3 Foundation en Français.



Programme

► La gestion des services en tant que pratique

- Concept de « bonne pratique »
- Concept de Service
- La gestion des services
- Fonctions et processus (caractéristiques)

► Le cycle de vie des services

- Structure du cycle de vie
- Stratégie des services
- Conception des services
- Transition des services
- Opérations des services
- Amélioration continue des services

► Concepts génériques et définitions

- Utilité et Garantie
- Ressources, Aptitudes et actifs
- Le rôle de la gouvernance
- Business Case
- Risques
- Convention de services (SLA)
- Gestion des connaissances
- Eléments de configuration
- Changement de services
- Les 7 R du changement
- Evènement, Alerte, Incident
- Impact, Urgence et priorité
- Le rôle de la communication
- Politique de mise en production

► Les fonctions

- Centre de services
- Gestion technique
- Gestion des applications
- Gestion des opérations
- Technologie et architecture
- Rôles

► Le modèle de qualification

- Qualité de service
- Coûts de service
- Fiabilité
- Recette
- Formation et communication



Vous serez capable de...

Adopter le référentiel ITIL dans la gestion de son système d'information

- Comprendre la terminologie ITIL
- Comprendre et utiliser les meilleures pratiques définies par les référentiels ITIL
- Décrire le cycle de vie pour la gestion de services IT
- Planifier les différentes phases d'un projet liées aux services des systèmes d'information
- Adopter une politique d'amélioration continue des services
- Concevoir et planifier le changement
- Apporter une méthodologie rigoureuse au traitement des incidents
- Implémenter efficacement des outils d'analyse et de mesure de la performance
- Identifier les rôles et fonctions de chaque propriétaire de services
- Intégrer la gestion financière des services au niveau des processus
- Passer avec succès la certification ITIL Foundation V3

egilia[®]
LEARNING