

ITIL v3 - Foundation

Format :

Présentiel et/ou Distanciel

Durée :

3 jours / 21 h

Référence :

ENT-ITI-0515

Type de formation :

Formation certifiante (si TOSA choisi)

Public :

Managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels. ITIL Fondation convient aux personnes qui ont besoin d'une compréhension de base du cadre ITIL et de la façon dont il peut être utilisé pour améliorer la qualité de la gestion des services informatiques au sein d'une organisation. La certification s'applique également aux professionnels de l'informatique qui travaillent au sein d'une organisation qui a adopté ITIL et doivent donc être conscients et contribuer au programme global d'amélioration du service.

Personnes en situation de handicap :

Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?

Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

Objectifs de développement des compétences :

Préparation et passage de l'examen de certification ITIL v3 Fondation. Comprendre les éléments clés, les concepts et la terminologie d'ITIL. Identifier les circonstances favorables pour développer des processus IT avec ITIL v3/v4. Interagir avec les équipes informatiques en utilisant la terminologie et les concepts ITIL. Étudier les différents composants des processus de gestion des services. Reconnaître l'importance de l'intégration des technologies de l'information au métier. Expliquer les avantages de l'amélioration continue des services à votre entreprise.

Pré-requis :

Connaissances informatiques et gestion de projets.

Compétences et méthodes pédagogiques :

Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.

Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques.

Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

Répartition du temps (environ) :

Théorique 45%, Pratique 55%

Modalités d'évaluation :

Questionnaire d'auto-positionnement:

Un questionnaire d'auto-positionnement est adressé aux stagiaires en amont de la formation afin de l'adapter aux besoins et attentes des participants.

Évaluation à chaud par le biais de travaux pratiques.

- Exercices, tests d'évaluations (QUIZZ ou QCM ...).

Moyens techniques et pédagogiques :

Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels avec le matériel adapté à la formation (si besoin, ordinateur par stagiaire).

Modalité et délai d'accès à la formation :

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en fonction des souhaits de nos clients.

Nous pouvons également réaliser des formations sur-mesure à partir de programmes existants ou en construisant un programme spécifique à partir de vos objectifs.

Merci donc de bien vouloir nous contacter par courriel ou par téléphone afin de définir ensemble les dates et modalités de formation souhaitées.

Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

Programme de la formation

1. Présentation d'ITIL V3

Qu'est qu'ITIL

Gestion des services dans la pratique

Cycle de vie des services

Principes, modèles et concepts

2. Stratégie des services

Principes de base

Processus de gestion de la demande

Processus de gestion financière

3. Domaine de Processus-Conception des Services

Définition du périmètre

- Concept :

Les 4 « P »

Package de conception des services

Aspects majeurs

Modèles de fourniture

- Processus

Gestion du catalogue des services

Gestion du niveau des services

Gestion de la capacité

Gestion de la disponibilité

Gestion de la continuité des services

Gestion de la sécurité de l'information

Gestion des fournisseurs

4. Transition des Services

- Périmètre

- Concepts

Le modèle en V

Éléments de configuration

Configuration management système (CMS)

Bibliothèque des supports définitifs (DML)

- Processus

Gestion des changements

Gestion des actifs de service et de configuration

Gestion des déploiements et des mises en production

Tests et validation des services

Évaluation des connaissances

5. Exploitation de Services

Processus et fonctions de l'exploitation de services-Interconnexion

- Processus :

Gestion des évènements

Gestion des incidents

Gestion des requêtes

Gestion des problèmes

Gestion des accès

- Fonctions :

Centre de services

Support technique

Exploitation IT

Support applicatif

6. Amélioration Continue des Services (CSI)

- Concept

Qu'est-ce que la mesure d'un service ?

Pourquoi mesurer ?

Métrie

Objectif

Processus d'amélioration en 7 étapes

- Les rôles

7. Préparation à la certification et Passage certification

Nous contacter :

Dominique Odillard : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 15/03/2021