

ITIL V3 – Foundation & certification

Durée : 3 jours

Objectif :

Avec ce cours ITIL V3 Foundation, vous allez découvrir la norme internationale sans doute la plus plébiscitée, surtout depuis sa mise à jour en 2011, faisant évoluer la norme ITIL sous l'appellation ITIL Version 2011. Vous allez comprendre comment rassurer vos clients et fournisseurs en leur garantissant un système d'information irréprochable répondant aux normes de qualité internationale préconisée par ITIL V3. Vous pourrez ensuite définir le « règlement intérieur » de votre département informatique, avec également la traçabilité de l'intégralité des actions entreprises au sein de ce service.

Cette formation ITIL V3 présente une nouvelle approche de la gestion des services informatiques, des processus et des fonctions innovants, et une évolution des processus existants. Le stage vous permettra également d'enrichir votre CV avec le passage de la certification ITIL Foundation.

Participants :

Tous les professionnels impliqués dans la gestion des services informatiques sont concernés : les décideurs informatiques, les managers informatiques et métiers, les responsables réseau, les analystes et propriétaires de processus, les analystes métiers, les consultants, les intégrateurs, les responsables d'assistance et de support, les fournisseurs de services, les développeurs, les commerciaux....

Pré-requis :

Il n'y a pas de prérequis véritablement mentionné, mais pour être profitable et avoir de bonnes chances de réussir l'examen final, des connaissances minimales en technologies de l'information sont souhaitables.

Durée : 3 jours

Contenu de la formation :

Les concepts d'ITIL v3

Les origines d'ITIL

Pourquoi une version 3?

L'ITSM: une expérience pratique

L'histoire d'ITIL

Les concepts essentiels

Les meilleures pratiques

La gestion des services informatiques

Le service

Modalités

d'évaluation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser (50 à 70% du temps).

Compétences du formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

L'amélioration continue des services

Le CSI (Continual Service Improvement) et le cycle de vie des services

La gestion à travers le cycle de vie

Le modèle de CSI

Les principes du CSI

Le CSI et le changement organisationnel

La propriété

Définition des rôles

Le modèle RACI

Les pilotes

La gestion des niveaux de service

L'amélioration continue

Les mesures

La gestion des connaissances

Le benchmark

La gouvernance

Le cadre, les modèles et le système qualité

Les 7 étapes de l'amélioration des processus

Les concepts du programme d'amélioration continue

Les opérations des services

Les opérations des services et le cycle de vie des services

Les buts, les objectifs des opérations des services

Le périmètre des opérations des services

La valeur pour le métier

Les principes des opérations des services

La transition des services

La transition des services et le cycle de vie des services

Modèle de transition des services

Les buts, les objectifs de transition des services

Le périmètre de transition des services

La valeur pour le métier

Les principes de transition des services

La conception des services

La conception des services et le cycle de vie des services

Modèle de conception des services

Les buts, les objectifs de conception des services

Le périmètre de conception des services

La valeur pour le métier

Les principes de conception des services

La stratégie des services

La stratégie des services et le cycle de vie des services

Modèle de stratégie des services

Les buts, les objectifs de stratégie des services

Le périmètre de stratégie des services

La valeur pour le métier

Les principes de stratégie des services

Les solutions ouvertes de gestion des services

Les modèles ouverts, les méthodes et les standards

Le modèle de fourniture des services

Les modèles ouverts de référence pour la gestion des services

Révision et examens blancs**Passage de l'examen ITIL v3 Foundation**