

# Formation ITIL Foundation et Practitioner V3 2011 Certifiante

## Objectifs de la formation ITIL Foundation et Practitioner

Suivre les principes de la norme internationale ITIL permet d'appliquer les meilleures pratiques pour structurer et améliorer l'efficacité, la performance et les coûts de services informatiques.

Le niveau ITIL Foundation vous apprend les concepts de gestion des services IT basés sur ITIL et leur cycle de vie, afin de les mettre en œuvre dans une organisation.

Le niveau ITIL Practitioner est l'étape qui se situe entre le niveau Fondation et le niveau intermédiaire dans le schéma d'ITIL. Il vise à améliorer la capacité des individus à adopter ITIL et à l'adapter dans leurs organisations.

Cette formation certifiante ITIL Foundation et ITIL Practitioner couvre ces deux niveaux en un même module. Elle vous prépare au passage des deux examens de certification.

À L'issue de cette formation, vous aurez acquis les connaissances et les compétences nécessaires pour :

- Comprendre les concepts de gestion des services IT basés sur ITIL®
- Acquérir et partager un vocabulaire commun sur ITIL®
- Identifier les processus majeurs, les fonctions et rôles clés
- Réviser, se préparer et passer les certifications ITIL Foundation et ITIL Practitioner

## À qui s'adresse cette formation ?

**Public :**



**ITgate**

Training

Your Gateway to Excellence

Cette formation ITIL concerne tous les professionnels amenés à gérer des services informatiques : les décideurs informatiques, les managers informatiques et métiers, responsables réseau, analystes et propriétaires de processus, analystes métiers, consultants, intégrateurs, responsables d'assistance et de support, fournisseurs de services, développeurs, commerciaux....

### **Prérequis :**

Des connaissances minimales en technologies de l'information sont souhaitables pour débiter ce cours.

## **Contenu du cours ITIL Foundation et Practitioner**

### **Introduction à ITIL**

Définitions: gestion des services, service, acteur

Historique et contexte des bonnes pratiques

Notions de gouvernance

Le cycle de vie des services

Processus, fonctions et rôles

Processus et modélisation

RACI, le modèle

Propriétaire du processus / propriétaire du service

Gestionnaire / Praticien de processus

### **L'Amélioration Continue des Services (CSI)**

Buts et objectifs

La roue de Deming

L'amélioration continue des services

Les modèles de l'amélioration continue

Types d'indicateurs et facteurs clés de succès

### **Stratégie des services**

Généralités et principes de base  
Le portefeuille des services  
Gestion de la relation-client  
Gestion financière des services IT

### **Conception des services**

Gestion du catalogue des services  
Gestion des niveaux de services  
Gestion des fournisseurs, de la disponibilité  
Gestion de la capacité, de la continuité  
Gestion de la sécurité de l'information

### **Transition des services**

Gestion des actifs de services et des configurations  
Gestion des changements  
Gestion des déploiements et des mises en production  
Gestion des connaissances de services

### **Exploitation des services**

Les fonctions de la phase d'exploitation  
Gestion des évènements  
Gestion des incidents / gestion des problèmes  
Gestion des accès et exécution des requêtes

### **Certification ITIL Foundation**

Révisions pour l'examen ITIL Foundation le matin du 3<sup>e</sup> jour  
Passage de l'examen ITIL Foundation

### **Approfondissement de la méthode ITIL®**



**ITgate**

Training

Your Gateway to Excellence

Détail des processus et les thèmes

Détail des exemples élaborés de produits ITIL applicables aux projets

Travailler sur les relations entre processus, thèmes et produits de ITIL

Définir l'objectif essentiel et les éléments clés des principaux produits de management

Appliquer ITIL pour lancer et gérer un projet dans l'environnement ITIL

## **Étude de cas**

Business Case. L'affiner

Organisation

Plans. Conception. Définition et analyse des produits

Gestion des risques. Analyse. Prévention. Pilotage

Assurer la qualité

Gestion du changement. Suivi

Revue des processus de ITIL

Adaptation de ITIL

## **Certification ITIL® Practitioner**

Examen blanc dans les conditions réelles de la certification ITIL Practitioner. Correction.

L'examen se passe après la formation

Trucs et Astuces pour bien passer et réussir l'examen

Présentation des typologies de questions

Conseils sur l'organisation et la gestion du temps pendant l'examen