

ITIL Foundation V3 - Cours standard

Public

Toutes les personnes qui souhaitent comprendre comment les bonnes pratiques ITIL permettent d'améliorer la gestion des services dans une DSI.

Toutes les personnes appartenant à une organisation ayant implémenté ces bonnes pratiques et qui souhaitent appréhender au mieux la structure du référentiel.

Prérequis

Cette formation est destinée à toute personne souhaitant obtenir la certification ITIL Foundation V3.

Une bonne connaissance du fonctionnement d'un système d'information est un atout.

Objectifs

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Comprendre ce qu'est la Gestion des Services, le cycle de vie des services et les principes associés.
- Mieux appréhender les concepts liés à chacune des étapes du cycle de vie.
- Décrire les avantages de la mise en œuvre des processus ITIL v3.
- Acquérir une sensibilisation aux principaux processus, rôles associés et aux outils permettant de les soutenir.
- Préparer au passage de la certification.

Durée

3 jours avec le passage de la certification

Certification

La certification ITIL FOUNDATION V3® certifie un niveau de compétence sur le référentiel ITIL.

Elle est inscrite à l'inventaire et sur la LNI, éligible au CPF pour tous les salariés et demandeurs d'emploi au niveau national. Code CPF : 164 617.

Elle permet de :

- Mesurer et valider des compétences pour attester d'un niveau précis
- Répondre à un QCM de 40 questions en 1 heure.
- Obtenir un score minimum de 26 sur 40 que vous pouvez afficher sur votre CV.

Détail du cours

Concepts de la gestion des services

- Le développement efficace de nouveaux services et l'amélioration des services existants
- Bonne pratique
- Fonctions, rôles et processus

Le cycle de vie des services

- La conception, le développement et l'utilisation des services
- Utilité et garantie
- La conception de services et le métier de l'entreprise

Les cinq processus principaux

- Stratégie de services
- Conception de services
- Transition de services
- Exploitation de services
- Amélioration continue de services

La valeur du cycle de vie des services ITIL

- Intégrer les processus tout au long du cycle de vie
- Expliquer les objectifs et le périmètre de chaque phase du cycle de vie

Identifier et documenter les services

- Portefeuille de services
- Catalogue
- Dossier métier
- Risques
- Fournisseur de service
- Prestataire

Stratégie de services

- Définition de la stratégie
- Gestion de portefeuille de services
- Gestion financière
- Gestion de la demande
- Gestion des relations métier

Conception de services

- Gestion de la sécurité
- Gestion de la continuité des services informatiques
- Gestion de la capacité
- Gestion de la disponibilité
- Gestion des fournisseurs
- Gestion du catalogue de services
- Gestion des niveaux de service
- Coordination de la conception

Transition de services

- Gestion de la connaissance
- Evaluation
- Validation et vérification des services
- Planification et support de transition
- Gestion des déploiements et des mises en production
- Gestion des actifs de service et des configurations
- Gestion des changements

Exploitation de services

- Exécution des requêtes
- Gestion des événements
- Gestion des accès
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes

Amélioration continue des services

- Le processus d'amélioration en sept étapes
- Le cycle de Deming
- Facteurs clés de succès et indicateurs clé de performance
- Types de métrique

Présentation des différentes fonctions dans l'entreprise

- Fonction centre de services
- Fonction opérations IT
- Fonction gestion technique
- Fonction gestion des applications