

ITIL® Foundation

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) est un ensemble de publications publiées par Axelos. Elles recommandent les meilleures pratiques pour structurer et améliorer les services du numérique.

ITIL® se présente sous la forme d'une collection de 5 livres couvrant les différents aspects de la production informatique et des domaines connexes. Le formateur est certifié pour délivrer la formation.

Objectifs

- Acquérir le vocabulaire ITIL®
- Pouvoir présenter les concepts de gestion des services du numérique basées sur ITIL® et ses valeurs ajoutées
- Comprendre le cycle de vie de la gestion des services du numérique
- Passer dans les conditions optimales la certification « ITIL® Foundation »

Prérequis

- Aucun prérequis mais une culture des services du numérique est conseillée pour bien comprendre l'ensemble de la formation
- Se munir de sa pièce d'identité pour le passage de l'examen

Public

- Tout public, tout métier, en particulier la Direction des Systèmes d'Information, Managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels des services du numérique.

Durée :

- 3 journées : 9h00-17h00
- 21 heures
- Intégrant 1 pause matin et après-midi et pauses déjeuners
- Travail personnel non inclus

Déroulement pédagogique

Projection du cours. Le cours possède 70% de cours théorique et 30% de cours pratique avec des discussions, partage d'expérience et étude de cas. Préparation à l'examen avec des examens QCM à blanc. Une attestation de formation est délivrée en fin de formation.

Déroulement de l'examen

- QCM de 40 questions en langue française
- Obtention du diplôme à partir de 26 points
- Durée : maximum : 60 minutes

Programme

Introduction & généralités

- Définitions: gestion des services, service, acteur
- Notions de gouvernance
- Le cycle de vie des services, processus, fonctions et rôles, Processus et modélisation, RACI

Amélioration Continue des Services (CSI)

- La roue de Deming, les modèles de l'amélioration continue
- Types d'indicateurs et facteurs clés de succès

Stratégie des Services (SS)

- Le portefeuille des services, Gestion de la relation-client
- Gestion financière des services IT

Conception des Services (SD)

- 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 (ST)

- 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 (SO)

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

Révisions et passage de l'examen final en fin de formation (voir le déroulement de l'examen)