

CONTENU DU COURS ET OBJECTIFS

Acquérir le vocabulaire ITIL®, connaître et comprendre les différents processus, rôles et fonctions dans le contexte du cycle de vie complet IT-Business tel que préconisé dans ITIL®v3.

Préparer et passer l'examen Fondation V3

PARTICIPANTS

Ce cours s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels qui souhaitent apprendre les bases, le vocabulaire du référentiel ITIL® étendu dans la V3 pour définir et mettre en place une organisation de production selon ces meilleures pratiques. Il sera pleinement profitable si l'organisation a acquis un niveau certain de maturité Business-IT.

Le nombre de participants est de 5 à 12 stagiaires

PRÉ-REQUIS

L'inscription à ce cours et à la certification ITIL® Fondation V3 suppose une expérience dans la gestion des systèmes d'information.

Il sera demandé une Carte Nationale d'identité lors du démarrage de l'examen de certification.

EXAMEN ITIL® FOUNDATION

L'examen s'effectue en fin de 3ème journée. Il constitue un pré-requis pour les formations ITIL® de degré supérieur.

La certification EXIN Fondation est un QCM de 40 questions surveillé par un examinateur accrédité par l'EXIN. Une seule réponse à chaque question est possible, les tests sont envoyés à l'EXIN pour correction. Pour être certifié, 26 bonnes réponses sont nécessaires.

SUPPORT DE COURS

Pendant le cours, chaque stagiaire reçoit 1 exemplaire papier du support de cours (incluant les dictionnaires ITIL® Français – anglais)

STRUCTURE DU COURS

Le cours est en Français. Il est intense et constitué d'un exposé théorique avec des exemples illustrant le propos.

Les parties 1 à 6 nécessitent 2 Jours indissociables de formation soit 14 heures de formation, et demande un travail personnel de la part des participants.

Les parties 7 et 8 (préparation à l'examen et examen) sont isolées dans la dernière journée et sont dissociables.

Des exercices sont réalisés à la fin de chaque partie.

PARTIE 1

- ▶ Introduction et Historique d'ITIL®
- ▶ Introduction à IT Service management
 - Définition du Service, définition de l'ITSM
 - Les concepts de fonction et processus, propriétaire du service, propriétaire du processus la matrice RACI.
- ▶ Le Cycle de vie du Service Présentation des objectifs des 5 étapes du cycle et des 5 ouvrages de la librairie ITIL® v3 : Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation et Continual Service Improvement
 - Les étapes du cycle de vie, quels sont les objectifs de chaque étape du cycle de vie du service, comment s'enchaînent ces différentes étapes.
 - La notion de gouvernance au travers du cycle de vie.

PARTIE 2

- ▶ La Stratégie des Services
 - Définition, rôles, la notion de Service, les notions importantes du Service Stratégie, utilité Garantie, ressources et aptitudes, les actifs de services, le business case.
 - Les activités de la stratégie des services
 - Les processus gestion financière, gestion de la demande

PARTIE 3

- ▶ La Conception des Services
 - Définition, objectifs, les bénéfices
 - Les 5 aspects (Activités) de la conception des Services, l'importance des 4P, le DSP
 - Le processus SLM objectifs activités, contenu et relations, notions importantes du SLM (SLA, OLA, UC)
 - Les autres processus du service design : gestion du catalogue des services, disponibilité, capacité, sécurité, gestion des fournisseurs, continuité, les objectifs et les différentes notions afférentes à chacun des processus cités.

PARTIE 4

- ▶ La Transition des services
 - Définition, Objectifs, les notions importantes de Service Transition
 - Les processus :
 - La gestion des changements : objectifs, concepts de base, activité et relation (les types de changements, les 7 R de la gestion du changement)
 - la gestion des actifs et des configurations : objectifs, concepts de base, activité et relation (la CMS, les CI, la DML)
 - les objectifs et concepts de base pour les autres processus du service transition
 - Gestion des déploiements et des mises en production,
 - Gestion de la connaissance le SKMS

PARTIE 5

- ▶ L'Exploitation des Services, définitions les objectifs

- Les objectifs concepts de base et activité des Processus gestion des incidents et gestion des problèmes. Définition d'un incident, d'un problème, d'une solution de contournement. La priorité (selon l'impact et l'urgence) la base de données des erreurs connues...
- Les objectifs et concepts de base des processus gestion des événements, gestion des requêtes, gestion des accès. Définition d'un événement d'une demande de service...
- La fonction service desk objectifs, rôles, structures organisationnelles
- Les objectifs rôles de la gestion technique, la gestion des applications, la gestion des opérations.

PARTIE 6

- ▶ L'Amélioration continue des Services les enjeux, les objectifs, les 7 étapes, les boucles d'actions et réactions les types de métriques.
 - La roue de Deming
- ▶ Les apports de la technologie
- ▶ **Le cursus de certification EXIN**
- ▶ Conclusion

PARTIE 7

- ▶ Révision
- ▶ **Examens blancs**
- ▶ **Passage de l'examen ITIL Fondation**

- Déjeuner

PARTIE 8

- ▶ Passage de l'examen ITIL® V3 Fondation