

🚩 **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 ITILv3.
- 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 Foundation 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 (Practitioner).

La certification EXIN Foundation 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 9 nécessitent 2,5 Jours indissociables de formation

Les parties 10 et 11 (préparation à l'examen et examen) sont isolées dans la dernière demi-journée et sont dissociables.

PARTIE 1

- Définition du concept de la bonne pratique, des notions de service, du service management, du processus, du modèle orienté processus, de ses caractéristiques, de fonctions et de rôles.

PARTIE 2

- Définition du cycle de vie du service
- Présentation des buts, objectifs et valeurs au sein des 5 ouvrages de la librairie UTIL v3 : Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation et Continual Service Improvement

PARTIE 3

- Les principaux concepts et définitions du service management (utility, warranty, portfolio, CMS, DML, les 7 R, etc...)

PARTIE 4 – LES PRINCIPAUX PRINCIPES ET MODELES POUR LE SERVICE MANAGEMENT

- Notions de service asset, service value, des 4P
- Les principaux aspects du Service design, le modèle de service en V
- Les compromis à réaliser en Service Operation.
- Le PDCA de l'amélioration continue.

PARTIE 5 – LES PROCESSUS DU SERVICE MANAGEMENT

- L'ensemble des processus pour chacun des 5 ouvrages
- Leur contribution au cycle de vie des services
- Leur objectif, contenu et définition de rôles
- Le processus d'amélioration en 7 étapes.

PARTIE 6 – LES FONCTIONS

- Les rôles, objectifs, structures organisationnelles et métriques pour les fonctions.
- Centre de Services, Gestion Technique, Gestion Applicative, Gestion des opérations IT.

PARTIE 7– LES ROLES

- Process owner, Service Owner
- Modèle RACI

PARTIE 8 –APPORT DE LA TECHNOLOGIE

- Exigences de la technologie pour le Service Management
- Apports de l'automatisation

PARTIE 9 – LE NOUVEAU MODELE DE CERTIFICATION ITIL V3

PARTIE 10 - PREPARATION A L'EXAMEN DE CERTIFICATION

- Compréhension de questions complexes
- Repérage des pièges inhérents à la syntaxe ITIL
- Gestion du temps de l'examen
- Examen blanc et débriefing

PARTIE 11 - EXAMEN DE CERTIFICATION AGREE EXIN