

## ITIL V3 – Foundation & certification

Durée : 3 jours

### Objectif :

Avec ce cours ITIL V3 Foundation, vous allez découvrir la norme internationale sans doute la plus plébiscitée, surtout depuis sa mise à jour en 2011, faisant évoluer la norme ITIL sous l'appellation ITIL Version 2011. Vous allez comprendre comment rassurer vos clients et fournisseurs en leur garantissant un système d'information irréprochable répondant aux normes de qualité internationale préconisée par ITIL V3. Vous pourrez ensuite définir le « règlement intérieur » de votre département informatique, avec également la traçabilité de l'intégralité des actions entreprises au sein de ce service.

Cette formation ITIL V3 présente une nouvelle approche de la gestion des services informatiques, des processus et des fonctions innovants, et une évolution des processus existants. Le stage vous permettra également d'enrichir votre CV avec le passage de la certification ITIL Foundation.

### Participants :

Tous les professionnels impliqués dans la gestion des services informatiques sont concernés : les décideurs informatiques, les managers informatiques et métiers, les responsables réseau, les analystes et propriétaires de processus, les analystes métiers, les consultants, les intégrateurs, les responsables d'assistance et de support, les fournisseurs de services, les développeurs, les commerciaux....

### Pré-requis :

Il n'y a pas de prérequis véritablement mentionné, mais pour être profitable et avoir de bonnes chances de réussir l'examen final, des connaissances minimales en technologies de l'information sont souhaitables.

Durée : 3 jours

### Contenu de la formation :

#### Les concepts d'ITIL v3

Les origines d'ITIL

Pourquoi une version 3?

L'ITSM: une expérience pratique

L'histoire d'ITIL

Les concepts essentiels

Les meilleures pratiques

La gestion des services informatiques

Le service

### Modalités d'évaluation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser (50 à 70% du temps).

### Compétences du formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## **L'amélioration continue des services**

Le CSI (Continual Service Improvement) et le cycle de vie des services  
La gestion à travers le cycle de vie  
Le modèle de CSI  
Les principes du CSI  
Le CSI et le changement organisationnel  
La propriété  
Définition des rôles  
Le modèle RACI  
Les pilotes  
La gestion des niveaux de service  
L'amélioration continue  
Les mesures  
La gestion des connaissances  
Le benchmark  
La gouvernance  
Le cadre, les modèles et le système qualité  
Les 7 étapes de l'amélioration des processus  
Les concepts du programme d'amélioration continue

## **Les opérations des services**

Les opérations des services et le cycle de vie des services  
Les buts, les objectifs des opérations des services  
Le périmètre des opérations des services  
La valeur pour le métier  
Les principes des opérations des services

## **La transition des services**

La transition des services et le cycle de vie des services  
Modèle de transition des services  
Les buts, les objectifs de transition des services  
Le périmètre de transition des services  
La valeur pour le métier  
Les principes de transition des services

## **La conception des services**

La conception des services et le cycle de vie des services  
Modèle de conception des services  
Les buts, les objectifs de conception des services  
Le périmètre de conception des services  
La valeur pour le métier  
Les principes de conception des services

### **La stratégie des services**

La stratégie des services et le cycle de vie des services  
Modèle de stratégie des services  
Les buts, les objectifs de stratégie des services  
Le périmètre de stratégie des services  
La valeur pour le métier  
Les principes de stratégie des services

### **Les solutions ouvertes de gestion des services**

Les modèles ouverts, les méthodes et les standards  
Le modèle de fourniture des services  
Les modèles ouverts de référence pour la gestion des services

### **Révision et examens blancs**

### **Passage de l'examen ITIL v3 Foundation**