

## **ITIL® V3 Pont fondamentaux avec certification - 2 jour**

### **Aperçu de la formation**

ITIL® est un ensemble de conseils sur les meilleures pratiques qui est devenu un référentiel pour la gestion des services informatiques (ITSM) reconnu et adopté mondialement par plusieurs organisations publiques et privées. De puis le début des années 90, ITIL® a évolué d'une approche basée sur les fonctions et les processus (versions 1 et 2) vers une démarche basée sur la gestion du cycle de vie complet des services de la version 3.

La version 3 de ITIL® suggère plusieurs améliorations par rapport aux versions précédentes, incluant l'emphase sur l'intégration entre le business et l'informatique, et une approche holistique du cycle de vie des services. La formation se concentre sur les nouveaux concepts et contenus de la version 3 de ITIL® ainsi que sur les différences entre la version 2 et 3.

Inclut l'examen formel de certification « ITIL® V3 Foundation Bridge ».

### **Durée**

Deux jours.

### **Approche pédagogique**

Formation conventionnelle dans un environnement de salle de cours.

### **Public cible**

Cette formation d'une journée s'adresse uniquement aux personnes qui détiennent une certification ITIL® V2 Foundation et qui souhaitent obtenir la certification équivalente pour la V3.

### **Préalable**

Certification ITIL® V2 Foundation

### **Contenu et objectifs de la formation**

Un matériel de cours efficace conçu pour permettre une compréhension claire des meilleures pratiques et du modèle de cycle de vie de la gestion des services de ITIL® V3 ; la connaissance et les préalables nécessaires au passage de l'examen de certification Foundation ITIL® V3 :

- Une vue d'ensemble des facilitateurs de ITIL® V3
- Les grandes différences entre ITIL® V2 et ITIL® V3 – quels sont les principaux changements ?
  - nouveaux concepts, définitions et terminologie
  - interfaces clés, processus et fonctions
- Vue d'ensemble :
  - L'approche et les composantes du cycle de vie des services pour chacune de ses phases
  - Les bénéfices de l'adoption des meilleures pratiques de ITIL® V3
  - Les principales composantes (les nouveaux livres) du cycle de vie en 5 étapes :
    - La stratégie des services

- La conception des services
- La transition des services
- L'exploitation des services
- L'amélioration continue des services
- Les rôles et responsabilités clés
- Les préoccupations liées aux technologies (outils) utilisées et l'architecture
- L'avenir des qualifications ITIL®

### **Matériel**

La formation Foundation Bridge ITIL® V3 inclut la documentation de référence suivante :

- La présentation du formateur – slides (français ou anglais)
- Guide de préparation à l'examen (anglais)
- Les définitions et un glossaire ITIL® V3 avec traduction anglais – français
- Exemple de questions d'examen avec les réponses expliquées