

ITIL® V3 Fondamentaux avec certification - 3 jours

Vue d'ensemble 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.

En plus des bénéfices existants résultant de l'alignement des buts et des objectifs de l'informatique sur le business, de l'amélioration de la qualité et de la réduction des coûts d'exploitation ; ITSM et ITIL® V3 mettent maintenant l'emphase sur les domaines suivants :

- Faciliter la transformation de la gestion des services informatique en actifs stratégiques business
- Faciliter la définition et la gestion du cycle de vie complet du processus de gestion des services informatiques
- Fournir des lignes de conduite dans le développement de la stratégie des services, de la conception des services, de la transition des services de l'état présent jusqu'à l'état souhaité, de l'exploitation des services et de l'amélioration continue de ces services

Ce cours préparatoire à l'examen de certification offre une couverture exhaustive des concepts fondamentaux de ITIL® V3. A l'aide d'un support de cours complet et d'exemples de questions d'examen, les participants découvrent les concepts des bonnes pratiques de la gestion des services informatiques basées sur le référentiel ITIL® V3.

Cette formation inclut l'examen de certification Foundation ITIL® V3.

Durée

Trois jours

Approche pédagogique

Formation conventionnelle dans un environnement de salle de cours.

Public cible

Les professionnels de l'informatique qui veulent comprendre le contenu et les concepts de la nouvelle version 3 de ITIL®, aussi bien que de connaître les différences avec la version précédente de ITIL® :

- Les dirigeants et les parties prenantes clés de la société
- Les propriétaires de processus et les gestionnaires
- Le personnel opérationnel et technique (senior)
- Les professionnels et les consultants en informatique
- Les clients de l'informatique

Préalables

- Connaissance générale de l'informatique
- Une sensibilisation à ITIL® est préférable

Objectifs de la formation

Un matériel de cours efficace conçu pour permettre une compréhension claire de la nouvelle version 3 de ITIL® et du modèle de cycle de vie de la gestion des services :

- Fournir aux participants une solide compréhension de l'approche du cycle de vie des services de ITIL® V3, des modèles et du référentiel de services, du langage commun de ITIL®, des définitions, liens, bénéfices et objectifs des processus.
- Fournir aux participants une base solide sur les meilleures pratiques de la gestion des services informatiques ainsi que la connaissance et les préalables nécessaires au passage de l'examen de certification Foundation ITIL® V3.

Contenu de la formation

- Vue d'ensemble des facilitateurs de ITIL® V3
- Les principales différences entre ITIL® V2 et ITIL® V3 – Quels sont les changements majeurs ?
 - nouveaux concepts, définitions et terminologie
 - processus et fonctions clés

Introduction à la gestion des services

- L'évolution de la gestion des services
- Définition de Service et Gestion des services
- La gestion des services en tant que meilleures pratiques
- L'importance d'adopter une culture et une approche service et d'amélioration continue
- Interface avec les autres référentiels et standards (i.e. ISO/IEC 20000)

Le cycle de vie des services

- Objectifs et valeur pour le business
- Les principales composantes (les nouveaux livres) des cinq étapes du cycle de vie :
 - Stratégie des services
 - Conception des services
 - Transition des services
 - Exploitation des services
 - Amélioration continue des services

Principes clés de la gestion des services informatiques

- Les types de fournisseurs de service
- Les cinq aspects clés de la conception de services
- Les 7 "R" de la gestion des changements

- Le modèle d'amélioration continue des services
- Le besoin de gouvernance et de contrôle informatiques
- Les caractéristiques et les lignes de conduite de la mise en oeuvre des processus

Concepts, objectifs et activités de base :

- De la gestion du portefeuille de services
- De la gestion des niveaux de service
- De la gestion des incidents
- De la gestion des changements
- De la gestion de la demande
- De la gestion financière
- De la gestion du catalogue de services
- De la gestion de la disponibilité
- De la gestion de la capacité
- De la gestion des fournisseurs
- De la gestion de la sécurité de l'information
- De la gestion de la continuité des services informatiques
- De la gestion des actifs de services et des configurations
- De la gestion des mises en production et des déploiements
- De la gestion des événements
- De la gestion des problèmes
- De l'exécution des requêtes
- De la gestion des accès
- Du processus d'amélioration en sept étapes

Vue d'ensemble des fonctions :

- Centre de services
- Gestion des applications
- Gestion des opérations
- Gestion technique

Structure organisationnelle

- Rôles et responsabilités clés
- Préoccupations liées aux technologies (outils) et l'architecture

Matériel de formation

La formation Foundation 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
- Guide de poche sur ITSM (anglais)

Etapes suivantes :

- La future qualification ITIL®
 - Que se passé-t-il avec les certifications et les qualifications actuelles ?
- Quand devrions-nous démarrer l'adoption des concepts de ITIL® V3 ?
 - Est-ce qu'il est nécessaire de lire les livres ?
 - Que deviennent nos investissements passés dans V2 ?
 - Est-ce que les outils actuels sont applicables à ITIL® V3 ?
 - Comment ITIL® V3 s'intègre aux autres standards sur la qualité, comme ISO/IEC 20000