

## Gestion de services IT - Fondations ITIL®

### Maitrisez ITIL® V3 en 3 jours

Ce cours intensif de 3 jours couvre les processus, et fonctions dans le cadre de référence ITIL® V3 publié par l'OGC ainsi que quelques enjeux liés à la mise en place des processus de gestion de services TI tels que définis. Ce cours s'adresse aux spécialistes TI impliqués une ou plusieurs activités de gestion de services TI. A la fin du cours, les participants pourront s'asseoir un examen d'une durée de une heure afin d'obtenir la certification internationale 'Fondation ITIL® en gestion de services TI, basé sur ITIL® V3 de APMG.

#### VERSION DE ITIL®

Ce cours est basé sur la version 3 de itil®, mise à jour en juillet 2011.

#### OBJECTIFS DU COURS

En 3 jours, les participants acquerront les connaissances et compétences afin de:

- Décrire les processus, rôles et responsabilités requis pour une organisation afin de fournir des services TI de qualité;
- Identifier les objectifs de bases pour chaque processus;
- Expliquer les avantages découlant d'une approche intégrée pour planifier et supporter les services TI;
- Écrire avec confiance l'examen de certification LCS et appliquer leurs connaissances nouvellement acquises;
- Appliquer les pratiques préconisées par ITIL® V3.

#### AUDIENCE CIBLE

Le personnel impliqué au quotidien dans la planification, la livraison et le soutien des services TI ainsi que l'équipe de gestion de toute organisation TI. Il est préférable que les participants aient une expérience préalable de quelques mois dans une organisation TI.

25 apprenants maximum.

#### STRUCTURE DU COURS

Le cours comprend des présentations théoriques suivi d'échanges sur les thèmes couverts. Il contiendra également des questions ressemblant ceux contenu dans l'examen de certification.

#### DURÉE DU COURS

3 jours incluant l'examen final.

#### CONTENU DU COURS

Les éléments sont couverts dans le cours:

- Concepts de service et gestion de services TI
- Cycle de vie des services
- Cadres de référence relatifs à la gestion des services TI
- Processus usuels

##### Exploitation des services

- Gestion des événements
- Gestion des incidents
- Traitement des requêtes
- Gestion des accès
- Gestion des problèmes
- Centre de services (fonction)
- Autres fonctions

##### Transition des services

- Gestion des changements
- Gestion des mises en production et déploiements
- Gestion des actifs de services et des configurations
- Gestion de la connaissance
- Planification et soutien de la transition

##### Conception des services

- Gestion des niveaux de services
- Gestion du catalogue de services
- Gestion des capacités
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la continuité des services TI
- Gestion de la sécurité des informations
- Gestion des fournisseurs

##### Stratégie des services

- Gestion du portefeuille des services
- Gestion financière des services TI
- Gestion de la relation Business

#### L'amélioration continue des services

- Les 7 étapes de l'amélioration des services
- La gouvernance des TI

#### PLAN DE COURS

##### Jour 1:

- Introduction et concepts de gestion de service
- Exploitation des services

##### Jour 2:

- Transition des services
- Conception des services

##### Jour 3:

- Stratégie des services
- Amélioration continue des services
- Préparation à l'examen
- Examen (3 :00 PM – 4:00 PM)
- Conclusion

#### PREREQUIS

Une formation « itil® fondation » par une firme accréditée est fortement recommandée.

#### LITTÉRATURE (inclus)

- Matériel de formation
- Livre 'introduction officielle à itil – le cycle de vie des services'
- Syllabus et examens blancs

#### EXAMEN

L'examen officiel fondation itil® d'apmg est inclus (40 questions à choix multiples en 60 minutes).