

Gestion de services IT - Fondations ITIL®

Maitrisez ITIL®4 en 2.5 jours

Ce cours est livré à travers une session virtuelle intensive de deux jours et demi couvrant les notions de service, système de valeur, chaîne de valeur, pratiques liées à la gestion des services informatiques, telles que définies par PeopleCert dans le cadre ITIL®4. Cet atelier est destiné aux praticiens ou aux gestionnaires impliqués régulièrement dans une ou plusieurs activités de base de gestion de services informatiques. À la fin du cours, les participants passeront un examen d'une heure contenant un questionnaire à choix multiples pour obtenir le certificat international PeopleCert ITIL® Foundation en gestion de services informatiques.

VERSION DE ITIL®

Ce cours est basé sur ITIL®4 et sur le syllabus FR_-_ITIL4_FND_2019_CandidateSyll_v1.3.3

LANGUE

Le cours, le matériel et l'examen sont en français.

OBJECTIFS DU COURS

En 2.5 jours, les participants acquerront les connaissances et les compétences nécessaires pour:

- Décrire la notion de système de valeur, de chaîne de valeur, de pratiques et de rôles dont une organisation informatique a besoin pour fournir des services informatiques de qualité à son organisation et à ses clients;
- Énoncer les objectifs clés de chaque pratique;
- Expliquer les avantages d'une approche intégrée de la gestion des services informatiques;
- Passer l'examen PeopleCert en toute confiance en appliquant leurs nouvelles connaissances acquises;
- Mettre les principes ITIL® en pratique.

AUDIENCE CIBLÉE

Le personnel impliqué dans la livraison des services TI, ainsi que ceux en position de gestion. Il est préférable que les participants aient une expérience préalable de trois à six mois dans une organisation TI.

STRUCTURE DU COURS

Ce cours comprend des présentations interactives complétées par des sessions en classe et d'autres exercices semblables aux examens.

DURÉE DU COURS

2.5 jours – suivi de l'examen final (décalé).

CONTENU DU COURS

Les éléments suivants sont abordés dans ce cours:

- Concepts de services et de gestion de service;
- Système de valeur de services et chaîne de valeur;
- Cadres de services liés à la gestion des services informatiques

COMPRÉHENSION GÉNÉRALE DE 11 PRATIQUES ITSM.

Compréhension générale de (couvert à l'examen):

- Gestion des relations
 - Gestion des fournisseurs
 - Gestion de la sécurité de l'information
 - Gestion des actifs informatiques
 - Gestion des mises en production
 - Gestion de la configuration du service
 - Gestion de déploiement
 - Surveillance et gestion des événements
- Également (mais non couvert par l'examen)
- Gestion de la disponibilité
 - Gestion de la capacité et des performances
 - Gestion de la continuité de service

CONNAISSANCE DÉTAILLÉE DE 7 DES PRATIQUES ITSM

- Gestion des niveaux de service
- L'habilitation des changements
- La gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de service
- Centre de services
- Amélioration continue

PLAN DE COURS

Jour 1:

- Introduction au service et à la gestion du service;
- 4 dimensions de la gestion des services
- Système de valeur de service
- Chaîne de valeur de service;

Jour 2:

- Principes directeurs
- Pratiques ITIL®4

Jour 3 (demi-journée):

- Application des principes de ITIL®4
- Préparation à l'examen

PRÉREQUIS

Aucun

EXAMEN

L'examen officiel Fondation ITIL®4 et le livre de référence ITIL®4 Fondation e PeopleCert sont inclus

Un voucher valide pour 12 mois sera fourni au participant qui devra céder l'écriture de son examen en-ligne auprès de PeopleCert.

L'écriture de l'examen sera surveillée à distance par le personnel de PeopleCert. Ceci requiert donc l'accès à un ordinateur connecté ayant des fonctions vidéo et audio.

Format : 40 questions à choix multiples

Durée : 60 minutes.

Il est recommandé de suivre la formation auprès d'une organisation accréditée avec un matériel accrédité.

