

Gestion de services IT Fondations ITIL®

Maitrisez ITIL® 2011 en 3 jours

Ce cours intensif de 3 jours couvre les processus et fonctions dans le cadre de référence ITIL® 2011, publié par l'OGC ainsi que quelques enjeux reliés à la mise en place des processus de gestion de services TI, tels que définis. Ce cours s'adresse aux spécialistes TI impliqués dans une ou plusieurs activités de gestion de services TI. À la fin du cours, les participants pourront rédiger un examen d'une durée d'une heure comprenant un questionnaire à choix multiples afin d'obtenir la certification internationale Fondation ITIL® en gestion de services TI, basée sur ITIL® 2011 de APMG.

VERSION DE ITIL®

Ce cours est basé sur la version 2011 de ITIL®.

LANGUE

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

OBJECTIFS DU COURS

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

- Décrire les processus, rôles et responsabilités requis pour une organisation TI 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;
- Rédiger en toute confiance l'examen de APMG et appliquer leurs connaissances nouvellement acquises;
- Mettre les principes ITIL® en pratique

AUDIENCE CIBLÉ

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

25 apprenants maximum.

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

3 jours incluant l'examen final.

CONTENU DU COURS

Les éléments suivant sont couverts dans ce 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 couverts:

Exploitation des services :

- Gestion des événements ;
- Gestion des incidents ;
- Exécution 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 des services ;
- Gestion des capacités ;
- Gestion de la disponibilité ;
- Gestion de la continuité des services TI ;
- Gestion de la sécurité des informations ;
- Gestion des fournisseurs ;
- Coordination de la conception.

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 services TI.

PLAN DE COURS

Jour 1:

- Introduction et concepts de gestion des services ;
- 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 (15h – 16h) ;
- Conclusion.

PRÉREQUIS

Aucun.

LITTÉRATURE (incluse)

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