

Gestion de services IT - Fondations ITIL®

Maitrisez ITIL®4 en 3 jours

Ce cours est une session intensive de trois jours couvrant les notions de service, système de valeur, chaîne de valeur, pratiques liées à la gestion des services informatiques, telles que définies par AXELOS 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 AXELOS 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_v1-2-1

LANGUE

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

OBJECTIFS DU COURS

En 3 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 AXELOS en toute confiance en appliquant leurs nouvelles connaissances acquises;
- mettre les principes ITIL® en pratique.

AUDIENCE CIBLÉ

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

3 jours incluant l'examen final.

CONTENU DU COURS

Les éléments suivants sont abordés dans ce cours:

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

COMPRÉHENSION GÉNÉRALE DE 18 PRATIQUES ITSM..

Compréhension générale de:

- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion de la continuité de service
- Gestion des actifs informatiques
- Gestion des mises en production
- Gestion de la configuration du service
- Gestion de déploiement
- Surveillance et gestion des événements

CONNAISSANCE DÉTAILLÉE DE 7 DES PRATIQUES ITSM

- Gestion des niveaux de service
- Le contrôle 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 ITIL4 (début);

Jour 3:

- Pratiques ITIL4 (fin);
- Application des principes de ITIL4
- Préparation à l'examen ;
- Examen (15h – 16h) ;
- Conclusion.

PRÉREQUIS

Aucun.

EXAMEN

L'examen officiel fondation ITIL®4 d'AXELOS est inclus

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.