



Public

les responsables réseau, les analystes et propriétaires de processus, les analystes métiers, les consultants, les intégrateurs, les responsables d'assistance et de support, les fournisseurs de services, les développeurs, les commerciaux.

Connaissances requises

Expérience et connaissances d'un environnement IT sont recommandées.

Durée

3 jour

Moyens Pédagogique

- Alternance de cours théoriques et d'exercices pratiques.
- Une personne par poste micro.
- Support de cours.

Modalités de suivi :

- Validation des compétences acquises par des exercices pratiques à la fin de chaque module.
- Test pratique reprenant l'intégralité des modules étudiés en fin de formation.
- A l'issue de la formation est remis un bilan stagiaire et une évaluation du formateur.
- Feuilles d'émargement.

Animateur :

Consultant Spécialiste ITIL.

Contact commercial :

David DEHAIS

Tél : 02.35.590.591

Fax : 02.35.80.82.99

Email : d.dehais@aem.fr

Cours : ITIL v3 les fondamentaux

Découvrez comment mettre en œuvre et améliorer vos processus informatiques, les avantages et les défis à relever. Vous maîtriserez ainsi les cinq grands livres d'ITIL v3. Vous pourrez ensuite organiser votre département informatique, de manière plus efficace et efficiente. Vous apprendrez notamment comment mettre en œuvre les processus ITIL v3, en vous appuyant sur l'expérience de nos formateurs. Cette formation présente une nouvelle approche de la gestion des services informatiques, des processus et des fonctions innovants, et une évolution des processus existants.

Ce cours prépare à l'examen de certification ITIL Foundation v3.

Objectif de la formation

- Décrire le cycle de vie de la gestion des services à travers les processus clés d'ITIL v3
- Décrire les avantages de la mise en œuvre des processus ITIL v3
- Décrire relations et interactions entre les processus ITIL v3
- Décrire les facteurs clés de succès pour une mise en œuvre performante des processus ITIL v3

Module 1 : Introduction

Module 2 : Les concepts d'ITIL v3

- Les origines d'ITIL
- Pourquoi une version 3?
- L'ITSM: une expérience pratique
- L'histoire d'ITIL
- Les concepts essentiels
- Les meilleures pratiques
- La gestion des services informatiques
- Le service
- Le modèle des services
- Les fonctions, les processus et les rôles
- Les caractéristiques des processus
- L'IT Gouvernance et le Cycle de Vie des Services
- Points de contrôle des concepts ITIL et des actifs, configuration Management System, Definitive Media Library et Spares Store

Module 3 : L'amélioration continue des services

- Le CSI (Continual Service Improvement) et le cycle de vie des services
- La gestion à travers le cycle de vie
- Le modèle de CSI
- Les principes du CSI
- Le CSI et le changement organisationnel
- La propriété
- Définition des rôles
- Le modèle RACI
- Les pilotes
- La gestion des niveaux de service
- L'amélioration continue
- Les mesures
- La gestion des connaissances
- Le benchmark
- La gouvernance
- Le cadre, les modèles et le système qualité



Cours : ITIL v3 les fondamentaux

Module 3 : L'amélioration continue des services

- Les 7 étapes de l'amélioration des processus
- Les concepts du programme d'amélioration continue

Module 4 : Les opérations des services

- Les opérations des services et le cycle de vie des services
- Les buts, les objectifs des opérations des services
- Le périmètre des opérations des services
- La valeur pour le métier
- Les principes des opérations des services

Module 5 : La transition des services

- La transition des services et le cycle de vie des services
 - Modèle de transition des services
 - Les buts, les objectifs de transition des services
 - Le périmètre de transition des services
 - La valeur pour le métier
- Les principes de transition des services

Module 6 : La conception des services

- La conception des services et le cycle de vie des services
- Modèle de conception des services
- Les buts, les objectifs de conception des services
- Le périmètre de conception des services
- La valeur pour le métier
- Les principes de conception des services

Module 7 : La stratégie des services

- La stratégie des services et le cycle de vie des services
- Modèle de stratégie des services
- Les buts, les objectifs de stratégie des services
- Le périmètre de stratégie des services
- La valeur pour le métier
- Les principes de stratégie des services

Module 8 Les solutions ouvertes de gestion des services

- Les modèles ouverts, les méthodes et les standards
- Le modèle de fourniture des services

Les modèles ouverts de référence pour la gestion des services

Module 9 Révision et examens blancs

- Passage de l'examen ITIL v3 Foundation