

Commentaire

- ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) est une description des meilleures pratiques de gestion des services informatiques, largement approuvé et utilisé par la plupart des acteurs du marché, aussi bien clients que fournisseurs.
- La récente version 3 (2007) repose sur un cycle de vie des services composé de cinq phases : Stratégie des Services, Conception des Services, Transition des Services, Exploitation des Services, Amélioration Continue des Services. Ces cinq phases sont détaillées durant la formation.
- L'exposé théorique et les concepts sont illustrés par des formateurs expérimentés en pédagogie et en gestion des services. Les discussions pendant les exposés et lors de travaux pratiques en groupes restreints, permettent d'assimiler les concepts clés en les rapprochant de l'expérience de chaque participant.
- Une 3^{ème} journée (optionnelle) est consacrée à la certification EXIN ITIL FOUNDATION CERTIFICATE IN IT SERVICE MANAGEMENT.
 - o le matin : préparation de la certification, examens blancs
 - o l'après-midi : passage de la certification Certificat « ITIL® V3 Foundation »
- Le succès à l'examen fait gagner 2 crédits pour l'obtention du diplôme Expert ITIL® qui en requiert 22.

Réf : T611-031

Durée : 2 jours

Public

Le groupe cible du certificat ITIL® de base dans le domaine de la Gestion des Services des TI est composé :

- Des personnes ayant besoin de comprendre le cadre de référence ITIL® et la façon dont il peut être utilisé pour améliorer la qualité de la Gestion des Services des TI au sein d'une organisation.
- De Professionnels des TI qui travaillent au sein d'une organisation ayant adopté et adapté ITIL® et qui ont besoin d'être informés sur le sujet afin notamment de contribuer à un plan d'amélioration des services actuels.

Ceci peut inclure, sans restriction, des professionnels des TI, des gestionnaires ou des responsables de processus métier.

Vous serez capable de

- Acquérir la terminologie, la structure et les concepts de base d'ITIL®, ainsi que la compréhension des principes majeurs des pratiques ITIL® pour la Gestion des Services.
- Rattacher la démarche ITIL® à la vie quotidienne de la gestion des services dans une entreprise.
- Passer avec succès l'examen de certification accrédité par OGC®.

Pré-requis

- Il est recommandé de posséder une expérience dans le domaine des services informatiques (conception, développement, exploitation).
- Aucune formation particulière n'est requise pour assister à ce cours.

CONTENU PEDAGOGIQUE**Présentation générale ITIL**

- Origines, acteurs et philosophie du concept
- Présentation de l'approche axée sur les « Meilleures Pratiques »
- Les apports d'ITIL
- ITIL et les différentes normes et démarches qualité d'entreprise : positionnement et complémentarité.

Principes et mise en œuvre de la gestion de services

- Principes gouvernant la gestion de services
- Les meilleures pratiques de gestion des services I.T.
- Mise en application de la gestion des services I.T.

Etude des concepts, rôle et fonction

- Service stratégie
- Service Design
- Service Transition
- Service Opération
- Continual Service Improvement