



Certification à la norme ITIL® V3 Foundation

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) est le référentiel de qualité pour tous les acteurs de la production de services. A travers cette formation vous pourrez aborder avec notre spécialiste les éléments fondamentaux d'ITIL®, les concepts clés, le vocabulaire ainsi que les processus et leurs bénéfices sur les coûts ou sur la satisfaction de vos clients.

Préparation des candidats à l'examen : Révisions et entraînement.

Examen : QCM de 40 questions, obtention du diplôme à partir de 65% de bonnes réponses. Durée : 1h. Cette formation, délivrée par un expert ITIL®, vous permettra d'aborder la certification avec toutes les connaissances nécessaires.

Introduction et généralités

- Concepts et définitions
- Acteurs
- Contexte
- L'ITSM
- La notion de gouvernance
- Le cycle de vie des services
- Les processus, leur fonction, rôle et modélisation
- Le modèle RACI
- La structure documentaire d'ITIL

Stratégie des services

- Les principes de base
- Le portefeuille de services
- Le processus de gestion de la relation client et des services IT
- Mettre en place une stratégie de services

Amélioration continue des services

- Les objectifs
- L'amélioration continue des services
- Les différents modèles d'amélioration continue
- Les indicateurs et facteurs clés de succès
- Mise en place de l'amélioration continue des services

Conception des services

- Les principes de base
- La gestion du catalogue de services et des niveaux de services
- Le périmètre de conception des services
- La gestion des fournisseurs
- La gestion de la disponibilité, de la capacité, de la continuité et de la sécurité des services IT
- La valeur pour le métier

Transition des services

- Généralités
- Le processus de Gestion des Actifs de Service et des Configurations
- Le processus de gestion des changements
- Le processus de gestion des déploiements et des mises en production
- Le processus de gestion des connaissances des services

Exploitation des services

- Concepts de base
- Les fonctions de la phase d'exploitation
- Le processus de gestion des évènements
- Le processus de gestion des incidents et des problèmes
- Le processus de l'exécution des requêtes
- Le processus de gestion des accès

INFOS PRATIQUES

Durée : 3j

Tarif : 1970€ HT

OBJECTIFS

Assimiler les concepts clés d'ITIL® Comprendre les principales définitions
Préparer la certification ITIL® v3 puis la passer

PUBLIC CONCERNÉ

DSI, Responsables SI, Chefs de projets informatiques, Architectes, urbanistes, Développeurs

PRÉREQUIS

Connaissances basiques des technologies de l'information

FORMATION PROPOSÉE

Eligible au DIF

Inter entreprise: oui

Intra entreprise: oui

CONTACT

contact@provadys.com

Provadys Paris : +33 (0)1 46 99 93 80

Provadys Sophia-Antipolis : +33 (0)4 93 00 87 50

Provadys Nantes : +33 (0)2 85 52 65 48