



## **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 événements
- 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 : 3 j.

Tarif : 1 970 € 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