

## Objectifs

A la fin de ce cours, le participant sera capable : - de comprendre le cycle de vie d'un service - de distinguer et identifier les grands concepts et principes d'ITIL et les gains associés à chaque phase - de connaître les bonnes pratiques d'une gestion efficace d'un service informatique de bout en bout (de la stratégie de service à l'amélioration de service) en vue d'une application pratique - de lier les services entre eux - de lancer les premières actions ITIL concrètes dans l'entreprise - de fournir une solide compréhension sur le modèle ITIL, son vocabulaire, ses bénéfices et objectifs, les risques lors de l'implémentation.

## Participants

Tout acteur du système d'information : consultant, IT manager (ligne de management opérationnel), Spécialiste IT, IT service manager, personne impliquée au niveau du service desk, chefs de projets informatiques.

## Prérequis

Aucune connaissance technique n'est absolument nécessaire mais une bonne culture informatique est fortement recommandée.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Remarque

Le passage de la certification nécessitera un travail personnel entre chaque journée de formation afin de permettre une bonne assimilation des concepts abordés.

## Certification

CODE CPF 162 908

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis de fin de stage sont adressées avec la facture.

## Programme

### Vue globale d'ITIL V3

Principes de gestion d'un service informatique

Concepts, définitions et terminologie

Processus principaux et fonctions essentielles

### Introduction à la Gestion des Services

L'évolution de la gestion des services

Définition d'un service

Les bonnes pratiques de la gestion de la gouvernance

Interface avec les autres normes et standards (i.e. ISO/IEC 20000)

Le Service Cycle de Vie (Life cycle)

Objectifs et valeur pour le business

Les principaux composants avec les 5 étapes du cycle de vie (life cycle) : stratégie de services, Conception de services, Transition de Services, Exploitation de services et Amélioration continue des services

### Principes clef de la gestion de services IT

Types de fournisseurs de service

Les aspects de la Conception de services

Les 7 ?Rs? de la gestion du changement

Le modèle de Service et le modèle d'amélioration continue du service (Continual Service Improvement model)

Les besoins en gouvernance informatique et le contrôle

Les caractéristiques du modèle de développement par processus

### Les concepts de bases et les processus

Gestion du catalogue des services

Gestion de la disponibilité

Gestion de la sécurité

Gestion de la continuité de services

Gestion des configurations et des ressources

Gestion des déploiements et mises en production

Gestion des événements

## ITIL Foundation Version 3 Préparation et certification



3 jours - 21 heures

Code formation : GEPR110

[www.adhara.fr](http://www.adhara.fr)

Approvisionnement

Gestion des accès

Les 7 étapes du processus d'amélioration

Gestion des niveaux de services

Gestion des incidents

Gestion des problèmes

Gestion du changement

Gestion de la demande

Gestion des coûts - Finance

Gestion de la disponibilité

Gestion de la capacité

### **Journée de certification (optionnelle)**

Les participants ont la possibilité de s'inscrire à une journée optionnelle de certification

Elle intègre une session de révision et le passage de la certification