

ITSM - Gestion des services IT

ITIL - Les fondamentaux - Avec certification

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4,3/5 | ITIL3-FND | Code Certif Info : 85053 | Certification ITIL V3 Foundation (incluse) | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Informatique › Management du SI › ITSM - Gestion des services IT



À l'issue de ce stage 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
- Préparer l'examen de certification " ITIL Fondation en gestion de Services Informatiques " accrédité par EXIN.

Niveau requis

Aucun. Une bonne connaissance de la gestion des SI est un avantage.

Public concerné

Opérationnels, consultants, responsables de processus, chefs de projets et managers, responsables qualité, représentants business ou toute personne réalisant quotidiennement des activités relatives aux services IT.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Introduction au référentiel ITIL

- Introduction à la culture service et à l'approche client et concepts principaux
- Présentation du socle d'ITIL : vocabulaire - Points forts du référentiel ITIL

Présentation détaillée du cycle de vie des services

- Phases et processus du cycle de vie
- Stratégie des Services IT
- Conception des Services IT
- Transition des Services IT
- Exploitation des Services IT
- Amélioration continue des Services IT

Mise en oeuvre d'ITIL, retours d'expérience et cas pratiques

- Implémentation et enjeux business d'ITIL
- Rôles et fonctions clés
- Technologie support et outils
- Points forts et implémentation en fonction de la taille de l'entreprise

Synthèse, ateliers et préparation à l'examen de certification "ITIL V3 Foundation"

- Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel
- Examen blanc encadré et commenté par le formateur

Passage de la certification

- Le prix et le passage de l'examen sont inclus dans la formation
- L'examen (en français) a lieu le dernier jour, à l'issue de la formation et s'effectue en ligne, pour une durée moyenne d'1h00
- Il s'agit d'un QCM de 40 questions (65% de bonnes réponses sont nécessaires pour l'obtention de la certification, soit 26 points)
- Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité
- La réussite de l'examen de certification crédite 2 points dans le schéma de qualification ITIL

Modalités d'évaluation des acquis

L'évaluation des acquis se fait :

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)

Compétences visées

- Déterminer les services que l'organisation informatique doit offrir à ses clients
- Développer un marché pour ces services
- Créer de la valeur pour les clients
- Comprendre les objectifs business en termes de services, évaluer la pertinence des demandes et prendre les bonnes décisions en termes d'investissement
- Concevoir des services utiles avec des garanties satisfaisantes en termes de disponibilité, capacité, continuité et sécurité
- Trouver les meilleures solutions de services et développer de manière efficace les processus de gestion de services qui correspondent aux besoins des clients
- Mettre en oeuvre les éléments nécessaires pour développer, construire, tester, valider et déployer de nouveaux services ou modifier des services existants, tout en réduisant les risques
- Conseiller les bonnes pratiques liées à la fourniture et au support des services en production afin d'assurer une valeur optimale aux clients et satisfaire leurs attentes en restant réactif et proactif
- Améliorer la valeur apportée aux clients en permanence en cherchant une gestion opérationnelle plus efficace et une organisation plus efficiente des activités

- Améliorer les services et les processus informatiques pour aller dans ce sens.