

## ITIL® : Obtenir la certification ITIL® Foundation

formation 1197 • 3 jours



### Vous apprendrez à :

- Vous préparer pour réussir l'examen de certification ITIL Foundation
- Identifier les circonstances favorables pour développer des processus IT avec ITIL
- Étudier les composants des processus de gestion des services
- Reconnaître l'importance de l'intégration des technologies de l'information au métier



### Ateliers :

- Réaliser un bon alignement des processus et fonctions ITIL sur les étapes du cycle de vie
- Définir des concepts clés au sein des processus de transition des services
- Interpréter les principes clés utilisés au sein de l'exploitation des services
- Séances de révision et examens blancs chaque jour

**À propos de ce cours :** La certification ITIL Foundation atteste de votre contribution à l'amélioration de la maturité d'une entreprise IT. Au programme de cette formation ITIL : traitement exhaustif des sujets d'examen de certification Foundation, étude personnelle avant la formation, schémas grand format pour une vue d'ensemble des concepts clés qui vous permettront de réussir votre examen ITIL Foundation.

### Contenu détaillé ► formation 1197 • 3 jours

#### La gestion des services en tant qu'approche

##### Concepts de la gestion des services

- Le développement efficace de nouveaux services et l'amélioration des services existants
- Bonne pratique • Fonctions, rôles et processus

##### Le cycle de vie des services

- La conception, le développement et l'utilisation permanents des services • Utilité et garantie
- La conception de services et le métier de l'entreprise
- Les NTIC et leur intégration au métier

##### Le cycle de vie des services ITIL

##### Les cinq processus principaux

- Stratégie de services • Conception de services
- Transition de services • Exploitation de services
- Amélioration continue de services

##### La valeur du cycle de vie des services ITIL

- Intégrer les processus tout au long du cycle de vie
- Expliquer les objectifs et le périmètre de chaque phase

##### Concepts fondamentaux d'ITIL

##### Identifier et documenter les services

- Portefeuille de services • Catalogue • Dossier métier
- Risques • Fournisseur de service • Prestataire
- Accord sur les niveaux de service (SLA)
- Accord sur les niveaux opérationnels (OLA)

##### Optimisation de l'infrastructure

- Demande de service • Changement et mise en production
- Événement, alerte et incident • Contourner les problèmes
- Erreurs connues et base de données des erreurs connues (KEDB)
- Système de gestion des connaissances (SKMS)

##### Principes et modèles clés d'ITIL

##### Création de valeur à travers les services

- Équilibrer les forces contraires
- Systèmes et outils de gestion d'informations

##### Explorer l'importance des personnes, des processus, des produits et des partenaires

- Facteurs clés de succès • Méthodes de mesure et métriques

#### Processus ITIL

##### Stratégie de services

- Les trois types de fournisseurs de services
- Gestion de portefeuille de services
- Gestion financière pour les services informatiques
- Gestion des relations métier

##### Conception de services

- Gestion des niveaux de service
- Coordination de la conception
- Gestion du catalogue de services • Gestion des fournisseurs
- Évaluation des risques et gestion de la continuité des services informatiques
- Définir le périmètre de la gestion de la sécurité de l'information
- Gestion de la capacité • Gestion de la disponibilité

##### Transition de services

- Gestion de la valeur métier, des actifs et des configurations
- Expliquer les objectifs de la gestion des changements
- Gestion des connaissances • Planification de la transition
- Gestion des déploiements et des mises en production

##### Exploitation de services

- Définir les processus de la gestion des incidents et des problèmes • Exécution de requêtes
- Objectifs de la gestion des événements et des accès

##### Amélioration continue des services

- Le processus d'amélioration en sept étapes
- Le cycle de Deming (planifier, faire, vérifier, agir)
- Facteurs clés de succès et indicateurs de performance • Types de métrique

##### Fonctions et rôles de la gestion des services

##### Présentation des différentes fonctions dans l'entreprise

- Fonction centre de services • Fonction opérations IT
- Fonction gestion technique
- Fonction gestion des applications

##### Définition des rôles de services

- Les responsabilités des rôles clés dans la gestion des services
- Propriétaire de processus • Propriétaire de services
- Gestionnaire des processus • Praticien des processus

### Suivez votre formation à distance via AnyWare

En temps réel et sans quitter votre région, de chez vous, de votre bureau ou depuis le centre de formation AnyWare le plus proche

Paris la Défense	Lille	Nantes
Paris Bibliothèque	Lyon	Strasbourg
Bordeaux	Marseille	Toulouse
Grenoble	Montpellier	

À votre disposition : un ordinateur, deux écrans, une connexion Internet haut-débit, prêts à l'emploi.

Pour en savoir plus sur AnyWare, ou rendez-vous sur : [LearningTree.fr/AnyWare](http://LearningTree.fr/AnyWare)

Dates	Modes de participation	
	De chez vous, du bureau ou d'un centre AnyWare	Dans le centre de formation de Paris
3 jours	AnyWare -OU-	En classe

#### Paris (en français)

18-20 mars	AnyWare	Paris
8-10 avr	AnyWare	Paris
20-22 mai	AnyWare	Paris
17-19 juin	AnyWare	Paris
8-10 juil	AnyWare	Paris
26-28 août	AnyWare	Paris
23-25 sept	AnyWare	Paris
14-16 oct	AnyWare	Paris
18-20 nov	AnyWare	Paris
9-11 déc	AnyWare	Paris

#### Londres (en anglais)

5-7 août	AnyWare	Londres
6-8 jan	AnyWare	Londres

Ce cours est également disponible en présentiel dans les régions suivantes :

Lyon	Toulouse	Nantes
Marseille	Montpellier	Strasbourg

Pour plus d'information contactez le : 01 49 68 53 00

Prix et offres spéciales : [LearningTree.fr/Prix](http://LearningTree.fr/Prix)

Pour s'inscrire

[LearningTree.fr/1197](http://LearningTree.fr/1197)  
ou appelez le : 01 49 68 53 00



### Les avantages Learning Tree

**My Learning Tree**  
Votre compte personnel de formation

**Un coaching GRATUIT par le formateur après le cours**

**La garantie que la formation aura lieu**

**Une question ? Appelez un formateur**

Rendez-vous sur : [LearningTree.fr/Avantages](http://LearningTree.fr/Avantages)

Faites valoir vos compétences

Obtenez : des certifications professionnelles, des points PDU : 18. Accrédité par APMG International



**Certifications Spécialiste (2 cours) et Expert (3 cours)**

Rendez-vous sur : [LearningTree.fr/CP](http://LearningTree.fr/CP)