



## LA CERTIFICATION ITIL FOUNDATION

- Public** Les membres et responsables des services techniques et de support informatiques  
Les chefs de projets  
Les consultants et développeurs informatiques  
Les utilisateurs occupant un poste clé  
Les responsables des technologies de l'information
- Durée** 3 jours - 21 heures
- Pré-requis** Pour visualiser le nombre de points (credits) dont vous disposez au sein du schéma ITIL, vous pouvez vous reporter à l'outil en ligne officiel de "pistage des points ITIL" : ITIL® Credit Profiler System. Il vous permet d'évaluer et de décider du meilleur parcours pour atteindre votre certification, tout en vous donnant la liberté de choisir parmi toute une gamme de modules en vous basant sur vos besoins pédagogiques et vos exigences de certification. Consultez cet outil sur <http://www.itil-officialsite.com/qualifications/creditprofiler.aspx>
- Objectifs** Ce cours de préparation à l'examen de certification apporte une étude approfondie des concepts fondamentaux d'ITIL. Grâce à des tâches pratiques, des examens blancs et à des sessions quotidiennes de révision, vous explorerez et évaluerez les meilleures pratiques de gestion des services informatiques basées sur la méthode d'ITIL. Vous évaluerez également les activités, rôles et questions de sécurité impliqués dans le cycle de vie de gestion des services, examinerez les composants de chacun des principaux processus de gestion des services (stratégie des services, conception des services, transition des services, opération des services et amélioration continue des services) et identifierez la terminologie clé de gestion des services.
- Méthodes pédagogiques** Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire. La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (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. 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 Audit Conseil Formation.
- Moyens techniques** 1 poste de travail complet par personne  
De nombreux exercices d'application  
Mise en place d'ateliers pratiques  
Remise d'un support de cours  
Passage de certification(s) dans le cadre du CPF  
Remise d'une attestation de stage
- Modalité d'évaluation des acquis** Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation  
Evaluation technique des connaissances en pré et post formation  
Evaluation générale du stage
- Délai d'accès** L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
- Accessibilité handicapés** Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

### 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

## 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

## 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)

## 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

## 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 clé de performance
- Types de métrique

## 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

## NOUS CONTACTER

### Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON  
38130 ÉCHIROLLES

### Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

### Centre de formation

87, RUE GÉNÉRAL MANGIN  
38000 GRENOBLE

### E-mail

contact@audit-conseil-formation.com

Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !



ACF Audit Conseil Formation



@ACF\_Formation



ACFauditconseilformation