ITIL® FOUNDATION – CERTIFICATION INCLUSE

REF **ITILV**

Le référentiel ITIL® est devenu en une dizaine d'années, la référence en matière de gestion des services IT. La nouvelle version ITIL® V4, publiée en 2019, intègre les nouvelles pratiques adaptées du digital, des méthodes Agiles et de DevOps.

3 jours / 21h

Prix : 1870€ / HT

OUTILS PÉDAGOGIQUES

Ordinateur, un support pédagogique et l'accès au logiciel dans les versions appropriées sont fournis.

PUBLIC VISÉ

Toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services IT.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique de l'apprenant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, cas pratiques.
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MODALITÉS DE FINANCEMENT

Pour trouver la meilleure solution de financement adaptée à votre situation : contactez notre équipe de conseillers formation
Muriel TEMIME, Directrice commerciale F2i Formation
mtemime@ief2i.fr
06 98 47 59 59

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- L'accès à nos formations varient suivant le mode de financement et du calendrier : de 48 heures à 2 mois.
- Bulletin d'inscription à retourner complété + test de niveau en ligne

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :
- Maîtriser le cycle de vie du service.
- Comprendre l'intérêt de l'informatique envisagée comme un service.

ACCESSIBILITÉ

Pour toute information concernant l'accessibilité de la formation aux personnes en situation de handicap, merci de contacter notre équipe de conseillers formation afin de définir, si possible, les adaptations, aménagements et ou orientations nécessaires. ?

LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

- Des partages d'expériences et des mises en pratique pour s'entraîner tout au long de la formation.
- Des consultants-formateurs experts.

PRÉ-REQUIS

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- L'accès à nos formations varient suivant le mode de financement et du calendrier : de 48 heures à 2 mois.
- Bulletin d'inscription à retourner complété + test de niveau en ligne

ATTESTATION OBTENUE

Délivrance d'une attestation de compétences à la fin de la formation au stagiaire / Certification professionnelle

EFFECTIF DE LA FORMATION

12 stagiaires max

CERTIFICATION

Cette formation prépare au passage de la certification Itil Foundation. La certification est incluse dans la formation.

MODALITÉ PÉDAGOGIQUE

Cours dispensé en mode présentiel avec une alternance d'apports théoriques et méthodologiques, et de mises en situations pratiques

PROCHAINES SESSIONS

Du 21/11/2022 au 23/11/2022

PROGRAMMES DE ITIL® FOUNDATION – CERTIFICATION INCLUSE

ITIL® FOUNDATION – CERTIFICATION INCLUSE

REF **ITILV**

Cette formation prépare au passage de la certification Itil Foundation . La certification est incluse dans la formation.

Introduction & généralités

- Définitions : Gestion des services, Service, Acteurs
- Historique
- Contexte des bonnes pratiques
- Notion de gouvernance
- Le cycle de vie des services
- Publications centrées sur le cycle de vie des services
- Processus, fonction et rôle
- Processus et modélisation
- RACI, le modèle
- Propriétaire du processus et propriétaire du service
- Gestionnaire et praticien de processus

Stratégie des services

- Généralités et principes de base
- Le Portefeuille des Services
- Le processus de gestion de la relation client
- Le processus de gestion Financière des Services IT

Amélioration continue des services

- Buts & objectifs
- La roue de Deming
- L'Amélioration Continue des Services
- Les modèles de l'Amélioration Continue
- Les types d'indicateurs
- Facteurs clés de succès et Indicateurs

Conception des services

- Généralités et principes de base
- La gestion du Catalogue des Services ; des Niveaux de Services ; des Fournisseurs ; de la Disponibilité des services IT ; de la Capacité des services IT ; de la Continuité des services IT ; de la Sécurité de l'Information IT

Transition des services

- Généralités et principes de base
- 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 et principes de base
- Les Fonctions de la phase d'Exploitation
- Le processus de gestion des Evénements ; de Gestion des Incidents ; de Gestion des Problèmes ; de l'Exécution des Requêtes ; de Gestion des Accès

Synthèse, ateliers, examen blanc

- Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel
- Examen blanc et restitution commune des résultats

Formation réalisée en partenariat avec EduGroupe