

ITIL® V3 FONDATION

PROGRAMME :

Cette formation se déroule sur 3 jours (21 heures).

Présentation ITIL Fondation

Les chapitres traités lors de cette formation sont :

- La pratique de la gestion des services (compréhension)
- Le cycle de vie des services ITIL® (compréhension)
- Des concepts génériques et définitions (prise de connaissance)
- Les principes clés et modèles (compréhension)
- Les processus sélectionnés (prise de connaissance)
- La gestion de la stratégie des services informatiques
 - La gestion financière
 - La gestion des relations business
 - La gestion du portefeuille des services
 - La coordination de la conception
 - La gestion du catalogue des services
 - La gestion des niveaux de services
 - La gestion des fournisseurs
 - La gestion de la sécurité
 - La gestion de la continuité informatique
 - La gestion de la capacité
 - La gestion de la disponibilité
 - La planification et support à la transition
 - La gestion de la connaissance
 - La gestion des mises en production
 - La gestion des changements
 - La gestion des actifs de services et des configurations
 - La gestion des incidents
 - La gestion des problèmes
 - La gestion des accès
 - L'exécution des requêtes
 - La gestion des événements
 - Le processus d'amélioration continue en sept étapes
- Les fonctions sélectionnées (prise de connaissance)
 - Le centre de services
 - La gestion technique
 - La gestion des applications
 - La gestion des opérations informatiques



- Les rôles sélectionnés (prise de connaissance)
 - Le gestionnaire de processus
 - Le propriétaire de processus
 - Le propriétaire de services
 - Le praticien du processus

Certification ITIL® Fondation

- Examen blanc « A » composé de 40 questions en français
- Examen blanc « B » composé de 40 questions en français
- Corrigés des examens « A » et « B » en français

Correspondance avec le référentiel de compétences européen (e-CF) :

Domaine e-CF	Compétence	Niveau				
		1	2	3	4	5
Planification	A.2 : Gestion des niveaux de services			Partiellement couvert	Quelques éléments	
Exploitation	C.1 : Support utilisateur	Partiellement couvert	Quelques éléments			
	C.2 : Support aux changements		Partiellement couvert	Quelques éléments		
	C.3 : Fourniture de service	Partiellement couvert	Quelques éléments			
	C.4. : Gestion des problèmes		Partiellement couvert	Quelques éléments		
Facilitation	D.8 : Gestion des contrats		Notions	Quelques éléments		
	D.9 : Développement personnel		Notions	Quelques éléments		
Gestion	E.5 : Amélioration des processus			Notions	Quelques éléments	