

## **ITIL® 2011 Foundation, préparation à la certification**

Cette formation vous prépare à la certification ITIL® 2011. Vous découvrirez sa philosophie, son vocabulaire et les processus qui le composent. C'est aussi l'occasion de réfléchir à ce que signifie " être professionnel " dans le contexte de la gestion des services IT.

### **» Contenu**

- Présentation générale d'ITIL® et de la gestion de service
- Stratégie de services / Service Strategy
- Conception de services / Service Design
- Transition de services / Service Transition
- Exploitation de services / Service Operation
- Amélioration continue des services / Continual Service Improvement
- Utilisation d'ITIL® et plan de mise en oeuvre
- Conclusion : certifications existantes et autoévaluation

### **» Participants**

Responsable SI, chargé de la relation entre le département informatique et les utilisateurs, manager, responsable, administrateur système ou réseau, gestionnaire d'application.

### **» Pré-requis**

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information.

### **» PDU**



### **» Thématique**

Formation ITIL

### **» Certification**

Les participants qui le souhaitent peuvent s'inscrire à une journée de révision et de passage de l'examen de certification en suivant le cours "ITIL® 2011 Foundation, certification" (Réf. CTP, durée : 1 jour).

## **PROGRAMME**

### **» Présentation générale d'ITIL® et de la gestion de service**

L'histoire d'ITIL® : ses origines, ses acteurs.

L'approche ITIL® basée sur les bonnes pratiques. ITIL® et la gouvernance des systèmes d'information.

La philosophie d'ITIL® et les principaux concepts sous-jacents.

Présentation de la gestion de service et de son cycle de vie.

Savoir utiliser le référentiel : structure documentaire d'ITIL®.

---

### **» Stratégie de services / Service Strategy**

Définition de la stratégie de service et du management de service.

Principes : stratégie et contribution à la valeur.

Mettre en place une stratégie de service.

---

### **» Conception de services / Service Design**

Principes relatifs à la conception de service.

Processus et organisation de la conception de service.

Mettre en place une conception de service.

---

### **» Transition de services / Service Transition**

Principes de la " transition de service ".

Processus et organisation de la transition de service.

Mettre en place la transition de service.

---

### **» Exploitation de services / Service Operation**

Principes relatifs à l'exploitation des services.

Processus et organisation de l'exploitation des services.

Mettre en place l'exploitation des services.

---

## **» Amélioration continue des services / Continual Service Improvement**

Principes de l'amélioration continue des services.

Processus et organisation de l'amélioration continue des services.

Mettre en place l'amélioration continue des services.

---

## **» Utilisation d'ITIL® et plan de mise en oeuvre**

Présentation d'une démarche de mise en place des bonnes pratiques d'ITIL®.

Schéma type de projet de mise en oeuvre des processus.

Schéma du centre d'assistance couvrant les différentes étapes à traiter et leur enchaînement.

Réflexions sur l'utilisation du référentiel de bonnes pratiques et le professionnalisme qu'il implique.

---

## **» Conclusion : certifications existantes et autoévaluation**

ITIL® et les certifications : présentation du canevas des examens.

ITIL® et vous : analyse des résultats issus des autoévaluations et identification des concepts à réviser.