ITIL Version 5 Foundation Premium (ITIL5F-P)

ID ITIL5F-P **Prix** CHF 3 400,– (Hors Taxe) **Durée** 3 jours

A qui s'adresse cette formation

- Toute personne qui voudrait obtenir sa certification ITIL Foundation
- Toute personne qui voudrait connaitre l'une des meilleures pratiques pour la gestion d'un parc informatique
- Les responsables d'exploitation, directeurs ou chefs de projets, experts qualité, toute personne souhaitant maitriser les concepts d'ITIL®

Pré-requis

Il n'y a pas de pré-requis nécessaire pour suivre et réussir les objectifs de cette formation. Il est seulement préférable que le participant soit familiarisé avec les termes techniques lié au métier de l'informatique en général.

Objectifs

A l'issue de ce cours, vous devrez être en mesure de :

- Adopter une « approche axée sur le cycle de vie » pour prendre des décisions plus éclairées, anticiper les changements, réduire la dette technique, améliorer la continuité des services et maintenir la cohésion des équipes tout en abandonnant la mentalité de cloisonnement.
- Renforcer la collaboration entre les différents rôles et équipes en adoptant une approche moderne de livraison en équipe et en mettant l'accent sur les résultats partagés, la transparence, les flux de valeur de bout en bout et la co-création de valeur.
- Avoir des compétences pratiques pour intégrer l'amélioration continue dans votre travail quotidien, cultiver un état d'esprit orienté vers la croissance et vous adapter rapidement aux changements dans des environnements numériques en constante évolution.
- Réussir la certification ITIL Foundation (Version 5) et devenir Certifié ITIL Foundation (Version 5)
- Comprendre les concepts de gestion des services IT basés sur ITIL en vue d'une application pratique
- Comprendre le cycle de vie des services et identifier les objectifs et gains liés à chaque phase
- Acquérir et partager un vocabulaire commun sur ITIL
- Identifier les processus majeurs, les fonctions et rôles clés
- Définir les concepts clés et les modèles de la gestion des services IT
- Définir les objectifs, périmètre et activités des processus de gestion de service IT et leur positionnement dans le cycle de vie des services
- Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel ITIL Foundation.

Contenu

INTRODUCTION & GENERALITES

- Définitions: gestion des services, service, acteur
- Historique et contexte des bonnes pratiques
- Notions de gouvernance
- Le cycle de vie des services
- Processus, fonctions et rôles
- Processus et modélisation
- RACI, le modèle
- Propriétaire du processus / propriétaire du service
- Gestionnaire / Praticien de processus

AMELIORATION CONTINUE DES SERVICES

- Buts et objectifs
- La roue de Deming
- L'amélioration continue des services
- Les modèles de l'amélioration continue
- Types d'indicateurs et facteurs clés de succès

STRATEGIE DES SERVICES

- Généralités et principes de base
- Le portefeuille des services
- Gestion de la relation-client
- Gestion financière des services IT

CONCEPTION DES SERVICES

- Gestion du catalogue des services
- Gestion des niveaux de services
- Gestion des fournisseurs, de la disponibilité
- Gestion de la capacité, de la continuité
- Gestion de la sécurité de l'information

ITIL Version 5 Foundation Premium (ITIL5F-P)

TRANSITION DES SERVICES

- Gestion des actifs de services et des configurations
- Gestion des changements
- Gestion des déploiements et des mises en production
- Gestion des connaissances de services

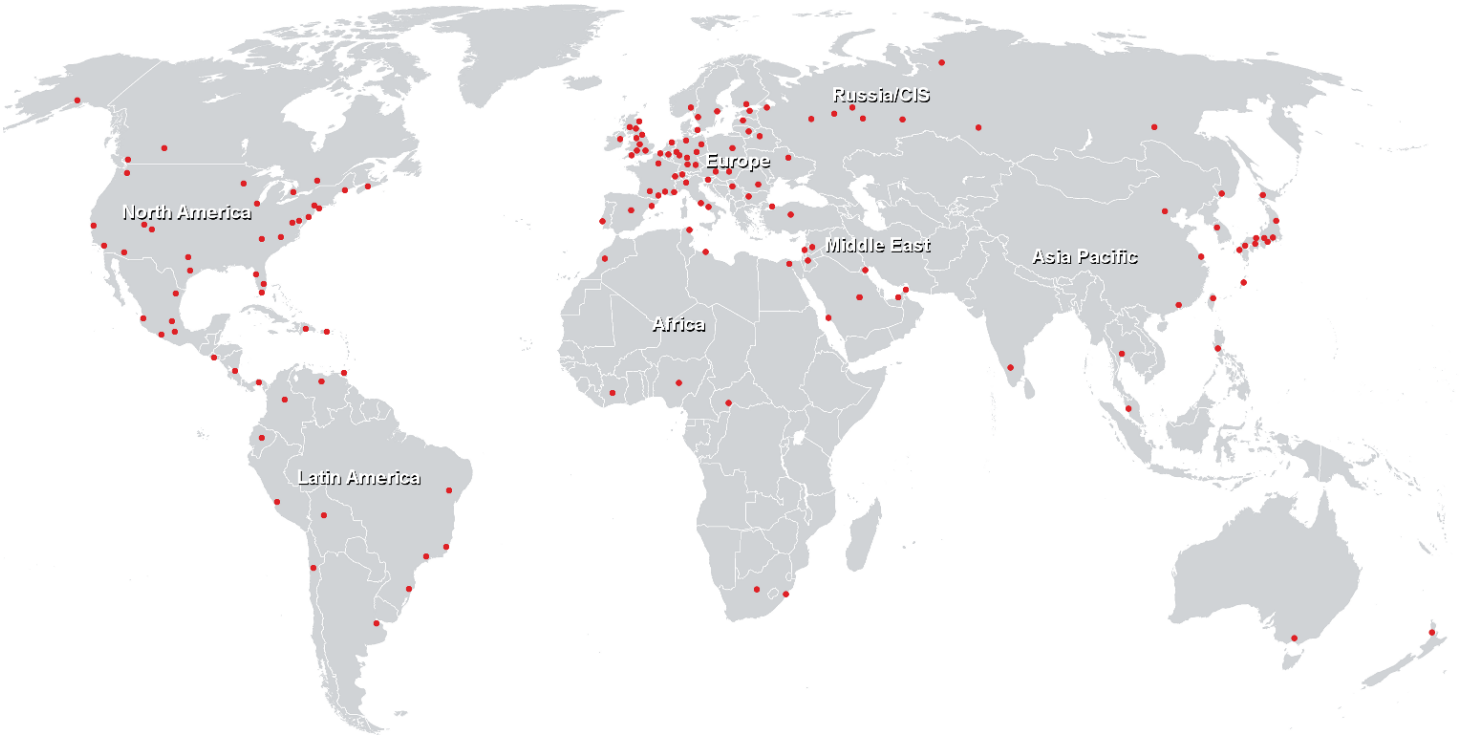
EXPLOITATION DES SERVICES

- Les fonctions de la phase d'exploitation
- Gestion des évènements
- Gestion des incidents / gestion des problèmes
- Gestion des accès et exécution des requêtes

PREPARATION A L'EXAMEN DE CERTIFICATION ITIL FOUNDATION

ITIL Version 5 Foundation Premium (ITIL5F-P)

Centres de formation dans le monde entier





Fast Lane Institute for Knowledge Transfer (Switzerland) AG

Husacherstrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 44 832 50 80

info@flane.ch, https://www.flane.ch