

## ITIL FONDAMENTAL

### À propos de cette formation

**Certificat:** certificat ITIL Fondamental  
**Durée de la formation :** 3 jours

**Type de cours:** présentiel  
**Langues:** français – néerlandais – anglais - allemand

La formation ITIL® Fondamental vise à fournir aux participants une introduction complète à la gestion des services informatiques avec ITIL®.

À la fin de cette formation, vous aurez assimilé les principes, la philosophie et la terminologie d'ITIL® et vous serez conscient de l'importance de la création de valeur lors de l'offre et de la fourniture de services informatiques au client. Les participants acquerront également une compréhension approfondie du cycle de vie d'ITIL® à travers des exemples et des exercices basés sur la pratique. De cette façon, les participants réussiront non seulement l'examen, mais ils sauront également comment mettre en pratique la théorie apprise.

Une préparation d'examen spécifique, basée sur des examens blancs, maximisera vos chances de réussir l'examen.

### Pourquoi suivre cette formation ?

L'objectif de cette formation de 3 jours est de se familiariser avec la terminologie, la philosophie, les principes et la logique d'ITIL.

- Identifiez les principes de base et les concepts de la gestion des services informatiques
- Découvrez les avantages de la mise en œuvre d'ITIL dans une organisation
- Apprenez à développer un portefeuille de services cohérent que vous, en tant que fournisseur de services informatiques interne ou externe, souhaitez offrir à vos clients potentiels
- Découvrez comment vous pouvez mettre en place des accords de niveau de service avec vos clients et ce qui est essentiel lors de la conception des services et de l'infrastructure
- Recevez un aperçu des systèmes de mesure dont vous avez besoin pour établir que les niveaux de service convenus ont été atteints et ce, de manière efficace
- Une préparation spécifique à l'examen, basée sur des examens de test, maximisera vos chances de réussir l'examen

Il y aura une présentation pour expliquer la théorie.

Il y aura des exercices individuels et collectifs pour pratiquer cette théorie.

Il y a de la place pour la discussion, pour mieux comprendre la théorie.



## Description de la formation

Dans la **Stratégie des Services**, vous apprendrez comment développer un Portefeuille des Service cohérent, services que vous, en tant que fournisseur de services IT, souhaitez offrir à vos clients potentiels. La liste des services offerts sera définie par le fait qu'il existe une demande non-satisfaite pour ses services et par le fait que vous, en tant que fournisseur, disposez des ressources et des aptitudes nécessaires pour les offrir.

Dans la **Conception des Services**, nous étudierons comment mettre sur pied des Accords de Niveaux de Services avec nos clients et tout ce qui est essentiel de considérer lors de la conception des services, de l'infrastructure, des processus et des outils requis pour fournir ces services. Nous parlerons également des systèmes de mesures nécessaires pour prouver que les niveaux de services convenus ont été atteints et ce, d'une manière efficace.

L'étape suivante est le **Transition des Services**. Nous allons commencer à développer des services mais non sans avoir faire valider, dans la Gestion des Changements, la viabilité économique et l'impact technique et commercial du service. La Transition des Services comprend le développement, les tests, le déploiement et la mise en production de services que les utilisateurs seront motivés à utiliser et pour lesquels les équipes de supports pourront apporter le soutien requis par les utilisateurs.

L'**Exploitation des Services** abordera l'ensemble des processus et des fonctions nécessaires à une assistance de qualité pour les utilisateurs : comment gérer les incidents, comment satisfaire les requêtes de service et comment gérer l'accès aux services offerts.

Enfin, l'**Amélioration Continue** des Services va vous donner les connaissances nécessaires pour pouvoir améliorer et optimiser les services eux-mêmes ainsi que la manière de les offrir afin d'augmenter votre compétitivité sur le marché.

## A qui s'adresse cette formation ?

Les directeurs informatiques et les chefs d'équipe, ainsi que d'autres professionnels de l'informatique qui ont besoin de connaissances de base du cadre ITIL parcequ'ils sont impliqués dans la gestion ou la fourniture de services informatiques aux clients et aux utilisateurs influencés par les services informatiques.

Il n'y a pas de pré-requis. Les participants doivent cependant avoir une connaissance de base de l'informatique ou avoir une expérience dans une fonction de service aux clients.

## A propos d'ITIL

ITIL® est la seule documentation cohérente et complète sur les meilleures pratiques en matière de gestion des services informatiques. ITIL se compose d'une série de livres donnant des conseils sur la fourniture de services informatiques de qualité et sur les installations d'hébergement et environnementales nécessaires pour soutenir l'informatique. ITIL a été développé en reconnaissance de la dépendance croissante des organisations vis-à-vis de l'informatique et incarne les meilleures pratiques pour la gestion des services informatiques.

## Support de cours

Les participants reçoivent (en français) :

- Un classeur comprenant les éléments suivants:
  - Une copie de la présentation incluant des notes additionnelles



- Les exercices
- Le glossaire officiel ITIL, avec sa traduction en français
- Un diagramme ITIL® donnant une vue d'ensemble des processus de ITIL
- Une copie du "ITIL Pocket Guide", en anglais

### Informations relatives à l'examen

Le certificat ITIL Foundation en IT Service Management doit confirmer que vous avez acquis des connaissances sur la terminologie ITIL, la structure et les concepts de base et que vous avez compris les principes de base des pratiques ITIL pour la gestion des services.

#### Format de l'examen

- A choix multiple
- 40 questions
- 26 points sont nécessaires pour réussir (sur 40 points disponibles) ou 65%
- Durée de 60 minutes
- A livre fermé

### PROGRAMME DE COURS DETAILLE ET HORAIRES INDICATIFS

Cette formation de 3 jours débute à 9h00 et se termine vers ± 17h00.

Il y a une pause café le matin et l'après-midi, ainsi qu'une heure à midi pour le lunch. La durée du lunch peut varier suivant le lieu de la formation et l'infrastructure disponible.

L'horaire ci-dessous devrait être utilisé à titre référentiel. Le formateur fera des ajustements si nécessaire.

	Jour 1	Jour 2	Jour 3
09.00	Introduction générale  Introduction à la gestion des services et à ITIL  <b>La stratégie des services</b>	<b>La transition des services</b>	<b>L'amélioration continue des services</b>  Comment les différents processus se complètent et s'imbriquent
12.30	<b>Lunch</b>		
13.30	<b>La conception des services</b>	<b>L'exploitation des services</b>	Exercices sur l'examen blanc  Correction de ces exercices  Temps de questions/réponses  <b>Examen ITIL Fondamental</b>
17.00			