

Réussir les certifications ITIL Foundation et ITIL Practitioner

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



Qu'est ce que ITIL® ? Les meilleures pratiques ITIL® ont à présent leur place au sein des organisations informatiques. Avec ITIL® : l'informatique est alignée sur les métiers de l'entreprise, la satisfaction client est améliorée, les coûts sont réduits sur le long terme, la qualité est améliorée continuellement, et les retours sur investissement sont mesurables.

Pourquoi se certifier ITIL® Foundation et ITIL® Practitioner ? Les niveaux ITIL Foundation et ITIL Practitioner prouvent auprès des organisations auxquelles le participant voudrait participer ses connaissances de base des Pratiques ITIL®. Ces certifications ITIL® ouvrent également la porte au cycle de certification Expert ITIL®.



OBJECTIFS

- Réussir les certifications **ITIL Foundation** et **ITIL Practitioner**
- Comprendre **les concepts de gestion des services IT** basés sur **ITIL®**
- Acquérir et partager un **vocabulaire commun** sur **ITIL®**
- Identifier les **processus majeurs, les fonctions et rôles clés**
- Réviser, se préparer et passer les certifications **ITIL Foundation** et **ITIL Practitioner**
- **Devenir Certifié ITIL Foundation** et **ITIL Practitioner**



PUBLIC

Toute personne qui veut obtenir ses certifications ITIL Foundation et ITIL Practitioner et/ou qui veut connaître l'une des meilleures pratiques pour la gestion d'un parc informatique.

PRE-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.

PROGRAMME

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

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

A retenir

Durée : **5 jours** soit 35h.
Réf. **ITILC**
Code CPF : **235871**

Cette formation Référentiels et Méthodes prépare à une **Certification officielle**.

Les examens Itil sont passés dès le dernier jour.

01 42 93 52 72

Dates des sessions

Paris

11/01/2021
25/01/2021
08/02/2021
22/02/2021
08/03/2021
22/03/2021
12/04/2021
19/04/2021
03/05/2021
17/05/2021
31/05/2021
14/06/2021
28/06/2021
19/07/2021
26/07/2021
09/08/2021
23/08/2021
06/09/2021
20/09/2021
04/10/2021
18/10/2021
15/11/2021
15/11/2021
29/11/2021
13/12/2021

Cette formation est également proposée en



CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

Réussir les certifications ITIL Foundation et ITIL Practitioner

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



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

CERTIFICATION

- Révisions pour l'examen ITIL Foundation le matin du dernier jour.
- Passage de l'examen ITIL Foundation le dernier jour.
- Cet examen de certification ITIL consiste en un QCM de 40 questions.
- La certification est obtenue si le candidat obtient 26 réponses correctes.
- Durée de l'examen : 60 minutes.

Approfondissement de la méthode ITIL®

- Détail des processus et les thèmes.
- Détail des exemples élaborés de produits ITIL® applicables aux projets.
- Travailler sur les relations entre processus, thèmes et produits de ITIL®.
- Définir l'objectif essentiel et les éléments clés des principaux produits de management.
- Appliquer ITIL® pour lancer et gérer un projet dans l'environnement ITIL®.

Etude de cas

- Business Case. L'affiner.
- Organisation.
- Plans. Conception. Définition et analyse des produits.
- Gestion des risques. Analyse. Prévention. Pilotage.
- Assurer la qualité.
- Gestion du changement. Suivi.
- Revue des processus de ITIL®.
- Adaptation de ITIL®.

La certification ITIL® Practitioner

- Examen blanc dans les conditions réelles de la certification ITIL Practitioner. Corrections des réponses fausses, argumentation.
- Trucs et Astuces pour bien passer et réussir l'examen.
- Révisions pour l'examen ITIL® du premier au dernier jour.
- Présentation des typologies de questions posées à l'examen.
- Conseils sur l'organisation pendant l'examen.
- Gestion du temps.
- Utilisation du manuel ITIL®.
- Procédures administratives.
- Passage de l'examen ITIL® Practitioner.
- Cet examen de certification ITIL® Practitioner consiste en un QCM de 9 questions.
- Chaque question vaut 12 points (note maximum : 108). Vous êtes autorisé à consulter votre manuel ITIL® lors de l'examen (seul document autorisé)
- Echanges, Questions sur les problèmes posés pendant la certification, les modalités de réponse.

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

PROCHAINES FORMATIONS

[PRINCE2 Foundation](#)

[PRINCE2 Foundation et PRINCE2 Practitioner](#)

[Management de Projet PMP](#)

ITIL Intermediate: Service Operation

formule
INTRA-ENTREPRISE.

Inclus dans cette formation



Les examens ITIL Foundation et ITIL Practitioner sont COMPRIS

CERTYOU est accrédité ITIL : Le support de formation remis au participant et le formateur sont officiels et accrédités. De même nous incluons dans le tarif de la formation l'inscription et le passage aux examens de certification qui sont passés le 3ème et après la formation.



EXAMENS ITIL COMPRIS DANS LE TARIF

Pour toutes nos formations certifiantes, nous incluons les frais de certification dans le tarif de la formation. Comparez bien les offres de formation du marché : notre offre étant la plus complète, vous serez alors plus serein dans la préparation de vos certifications.



Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTYOU s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

Réussir les certifications ITIL Foundation et ITIL Practitioner

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



ITIL Intermediate: Service Transition
ITIL Intermediate: Service Design
ITIL Intermediate: Continual Service Improvement
ITIL Intermediate: Operational Support and Analysis
ITIL Intermediate: Release, Control and Validation
ITIL Intermediate: Planning, Protection and Optimization
ITIL Intermediate: Service Offerings and Agreements
ITIL Managing Across the Lifecycle Qualification

Retrouvez cette formation sur notre site :

[Réussir les certifications ITIL Foundation et ITIL Practitioner](#)