

ITIL[®] 2011 FOUNDATION + PASSAGE DE LA CERTIFICATION

Fiche descriptive de la formation

Durée : 3 jours (21 heures). **Contact** : contact@cellaconsilium.fr

Objectifs : Ce cours de 3 jours permet au stagiaire de comprendre comment le cycle de vie de la gestion des services IT permet de répondre aux attentes des métiers. Ce cours présente les disciplines cœur ITIL et les meilleures pratiques associées. Cette formation permet de préparer au mieux le passage, à l'issue du cours, de l'examen de certification ITIL[®] V3 Fondation (alias ITIL[®] 2011 Fondation).

Elle permet d'acquérir la connaissance et la compréhension des éléments ITIL[®] fondamentaux suivants :

- Concepts génériques et définitions ;
- Principes clés et modèles ;
- La pratique de la gestion des services ;
- Le cycle de vie des services ;
- La stratégie des services ;
- La conception des services ;
- La transition des services ;
- L'exploitation des services ;
- L'amélioration continue des services.

Prérequis :

- Notions générales d'organisation des entreprises ;
- Notions générales d'organisation d'un système d'information ;
- Familiarisation avec les métiers de l'informatique.

Concernant le passage de la certification le 3ème jour de la formation, quelques heures de travail personnel (révision) sont hautement recommandées en dehors des heures de cours (relectures du support de cours et des notes prises).

Modalités d'accès : Aucune certification, aucun diplôme préalable n'est exigé pour bénéficier de cette formation. Afin de nous assurer conjointement qu'elle répondra pleinement à vos attentes, un conseiller pédagogique Cella Consilium prendra au préalable contact avec vous par téléphone ou par e-mail ; un questionnaire d'évaluation de vos besoins vous sera également proposé.

Public concerné :

- Toute personne appartenant à l'IT et devant travailler avec des clients et/ou des partenaires ;
- Collaborateur devant comprendre les principes de l'industrialisation des départements informatiques ;
- Professionnel en contact avec une population sensibilisée à ITIL® ;
- Responsable devant optimiser ou améliorer un département informatique ;
- Chef de projet devant mettre en œuvre les pratiques ITIL® ;
- Responsable métier devant connaître les principes de la gestion des services informatiques ;
- Propriétaire ou gestionnaire de processus devant savoir à quoi correspond son rôle ;
- Professionnel de l'IT devant changer de poste et/ou d'entreprise et désirant valoriser ses compétences sur le marché professionnel ;
- Toute personne souhaitant ensuite poursuivre l'apprentissage vers les niveaux ITIL V3 Intermediate et pour lesquels le suivi de ce cours et l'obtention de la certification associée sont nécessaires.

Nombre de participants : 14 participants maximum.

Méthodes pédagogiques :

- Formation présentielle ;
- Support de cours fourni à chaque participant ;
- La formation propose des retours d'expérience issus de la pratique Métier du formateur.

Évaluation des acquis pédagogiques :

- Formation ponctuée de questionnaires interactifs et participatifs ;
- Examens blancs et corrections, dont le matin du 3ème jour de la formation ;
- Passage de l'examen officiel de la certification ITIL® 2011 Foundation le 3ème jour de la formation.

Accessibilité aux personnes handicapées :

Pour nos formations inter-entreprises, nous sélectionnons des lieux et des salles de formation accessibles aux personnes à mobilité réduite et disposant de locaux sanitaires adaptés. Si vous êtes travailleur ou demandeur d'emploi en situation de handicap, n'hésitez pas à nous le mentionner afin que nous nous assurions spécifiquement que tout sera mis en œuvre pour votre autonomie, votre confort et votre sécurité.

Délais d'accès et tarification : veuillez s'il-vous-plaît vous référer à notre site Internet www.cellaconsilium.fr

CONTENU DE LA FORMATION

1 – Programme du cours

- La pratique de la gestion des services ;
- Le cycle de vie des services ITIL® ;
- Des concepts génériques et définitions ;
- Les principes clés et modèles ;
- 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 ;
- Le centre de services ;
- La gestion technique ;
- La gestion des applications ;
- La gestion des opérations informatiques ;
- Le gestionnaire de processus ;
- Le propriétaire de processus ;
- Le propriétaire de services ;
- Le praticien du processus.

2 - Préparation à l'examen de certification

- Il est recommandé que les participants consacrent 6 heures de travail personnel pendant les 3 jours aux révisions, relectures des supports et de leurs prises notes
- Examens blancs puis corrections et restitutions commune des résultats, tout au long de la formation et le dernier matin.
- Trucs et astuces pour réussir l'examen

3 - Passage de l'examen de certification ITIL® 2011 Foundation

- **Passage de l'examen officiel « ITIL® 2011 Foundation » ;**
- **Documents** : Aucun document n'est autorisé pendant l'examen (exception : 1 dictionnaire papier si la langue de l'examen n'est pas votre langue maternelle) ;
- **Langue** : Français ou Anglais ;
- **Type** : L'examen comporte une quarantaine de questions à choix multiples (QCM avec une seule bonne réponse) ;
- **Durée** : L'examen dure **60mn** ou 75mn s'il n'est pas passé dans la langue maternelle du candidat ;
- **Réussite** : Les candidats doivent atteindre **26 points sur 40** pour réussir l'examen (65%).

Les stagiaires doivent se munir d'un document officiel permettant de confirmer leur identité (ex : carte nationale d'identité, passeport).