



vous offre une formation certifiante

Internationale

ITIL et la gestion des services IT

ITIL® : Obtenir la certification ITIL® Foundation

Durée : 3 jours **Nombre de participants limité à 12**

Préparation à l'examen de certification ITIL v3 foundation

Résumé : elle présente les grandes lignes des référentiels les plus largement répandus en gouvernance des systèmes d'information et aborde plus en profondeur la version 3 de ITIL. ITIL regroupe un ensemble de bonnes pratiques élaborées à partir des expériences combinées d'experts des secteurs public et privé

Date : 5 juillet 2017

Lieu : Ouagadougou

Vous apprendrez à :

Vous préparez pour réussir l'examen de certification ITIL Foundation
Identifier les circonstances favorables pour développer des processus IT avec ITIL
Étudier les composants des processus de gestion des services
Reconnaître l'importance de l'intégration des technologies de l'information au métier

Public cible : Tout professionnel impliqué dans la gestion des services informatiques: les décideurs informatiques, les managers informatiques et métiers, les responsables réseau, les analystes et propriétaires de processus, les analystes métiers, les consultants, les intégrateurs, les responsables d'assistance et de support, les fournisseurs de services, les développeurs, les commerciaux etc.

Le formateur : est Directeur des Services TI Afrique de l'Ouest et Centrale pour une ONG britannique et formateur indépendant (depuis 2003). De formation initiale d'Ingénieur réseau/télécom et de Master en Management des Organisations, il a plus de 12 ans d'expérience internationale dans la gouvernance, la conception et la mise en œuvre des systèmes d'information. Il est certifié ITIL, Prince 2, ISO 20000, Formateur Microsoft MCT, MCSE : Security, Comptia A+, N+, GVF Adv et CIW Associate.

TARIFS promo :

- Entreprise : 420.000 FCFA/personne
- Particulier : 360.000 FCFA/personne

HEURES

- Groupe 1 : 9h à 16h (3jours)
- Groupe 2 : 17h à 22h (4jours)

Examen offert



Faites valoir vos compétences

Obtenez :

- Une certification professionnelle
- Un coaching **GRATUIT** par le formateur après la formation

RENSEIGNEMENT/CONTACT :
(226) 25 40 87 05 / 70 25 87 70

Contenu détaillé :

La gestion des services en tant qu'approche
Concepts de la gestion des services
 • Le développement efficace de nouveaux services et l'amélioration des services existants
 • Bonne pratique • Fonctions, rôles et processus
Le cycle de vie des services
 • La conception, le développement et l'utilisation permanents des services • Utilité et garantie
 • La conception de services et le métier de l'entreprise
 • Les NTIC et leur intégration au métier
Le cycle de vie des services ITIL
Les cinq processus principaux
 • Stratégie de services • Conception de services
 • Transition de services • Exploitation de services
 • Amélioration continue de services
La valeur du cycle de vie des services ITIL
 • Intégrer les processus tout au long du cycle de vie
 • Expliquer les objectifs et le périmètre de chaque phase
Concepts fondamentaux d'ITIL
Identifier et documenter les services
 • Portefeuille de services • Catalogue • Dossier métier
 • Risques • Fournisseur de service • Prestataire
 • Accord sur les niveaux de service (SLA)
 • Accord sur les niveaux opérationnels (OLA)

Optimisation de l'infrastructure
 • Demande de service • Changement et mise en production
 • Événement, alerte et incident • Contourner les problèmes
 • Erreurs connues et base de données des erreurs connues (KEDB)
Principes et modèles clés d'ITIL
Création de valeur à travers les services
 • Équilibrer les forces contraires
 • Systèmes et outils de gestion d'informations
Explorer l'importance des personnes, des processus, des produits et des partenaires
 • Facteurs clés de succès • Méthodes de mesure et métriques
Processus ITIL
Stratégie de services
 • Gestion de portefeuille de services
 • Gestion financière pour les services informatiques
 • Gestion des relations métier
Conception de services
 • Gestion des niveaux de service
 • Évaluation des risques et gestion de la continuité des services informatiques
 • Définir le périmètre de la gestion de la sécurité de l'information

• Gestion de la capacité • Gestion de la disponibilité
Transition de services
 • Gestion de la valeur métier, des actifs et des configurations
 • Expliquer les objectifs de la gestion des changements
 • Gestion des connaissances • Planification de la transition
 • Gestion des déploiements et des mises en production
Exploitation de services
 • Définir les processus de la gestion des incidents et des problèmes • Exécution de requêtes
Amélioration continue des services
 • Le processus d'amélioration en sept étapes
 • Le cycle de Deming (planifier, faire, vérifier, agir)
 • Facteurs clés de succès et indicateurs clé de performance • Types de métrique
Fonctions et rôles de la gestion des services
Présentation des différentes fonctions dans l'entreprise
 • Fonction centre de services • Fonction opérations IT
 • Fonction gestion des applications
Définition des rôles de services
 • Les responsabilités des rôles clés dans la gestion des services
 • Propriétaire de processus • Propriétaire de services
 • Gestionnaire des processus • Praticien des processus