

ITIL : Préparation à l'examen de certification ITIL Fondations v2011

Description de la formation

Vous préparer à passer l'examen de ITIL Fondations pour les participants de la formation PER-251 - Découvrir les bonnes pratiques en gestion des TI. Durant cette journée, certains concepts abordés dans la formation PER-251 (Bloc 1) seront revus et approfondis et évalués lors d'une simulation d'examen qui sera corrigée en groupe.

Objectifs pédagogiques

1. Réviser les concepts de bases d'ITIL et du cycle de vie des services vus dans la formation PER-251 (Bloc 1) ainsi qu'approfondir certains processus.
2. Se préparer à passer l'examen d'ITIL Fondations.

Contenu

Révision des concepts de bases d'ITIL et du cycle de vie des services.

Approfondissement des processus centraux d'ITIL comme:

- La gestion de la stratégie
- La gestion des niveaux de services
- La gestion des actifs et des configurations
- La gestion des incidents et des problèmes

Simulation d'examen (1 heure) et correction en groupe par la suite.

ITIL v4 (2019) : les bases des bonnes pratiques en gestion des services informatiques

Introduction et concepts de base en gestion des services informatiques (GSTI)

- La bonne gestion des TI et les différentes normes et standards
- Introduction à ITIL v4 /ISO 20000

Comprendre les concepts clés de la gestion des services TI

- Définitions importantes
- Concepts clés de la création de valeur
- Concepts clés des relations dans la gestion des services

Comprendre les 4 dimensions du système de gestion de la valeur des services TI (SVS)

- Organisation et personnes
- Information et technologies
- Partenaires et fournisseurs
- Chaîne de valeur et processus

Comprendre les 6 éléments du système de gestion de la valeur des services TI (SVS)

- Les opportunités et la demande
- La chaîne de valeur
- Les 6 principes directeurs
- La gouvernance
- L'amélioration continue
- Les pratiques (vue d'ensemble)

Comprendre le but, les concepts et les activités des 34 pratiques de gestion TI et comment elles s'intègrent entre-elles

- Les 14 pratiques générales
- Les 17 pratiques de services
- Les 3 pratiques techniques

ITIL : Préparation à l'examen de certification ITIL Fondations v2011

ITIL - Préparation à l'examen de certification ITIL Fondations v2011

- Révision des concepts de bases d'ITIL et du cycle de vie des services;
- Approfondissement des processus centraux d'ITIL comme:
- La gestion de la stratégie,
- La gestion des niveaux de services,
- La gestion des actifs et des configurations,
- La gestion des incidents et des problèmes.
- Simulation d'examen (1 heure) et correction en groupe par la suite.

Méthodologie

Exposés, échanges, simulation d'examen et correction en groupe.

Clientèle visée

Participants qui ont suivis en 2019 la formation PER-251 - Découvrir les bonnes pratiques en gestion des TI.

Particularités

L'examen ITL n'est pas compris dans le coût de la formation. Le formateur informera les participants sur la façon de passer l'examen en ligne.

Formateur(s)

Daniel Tremblay

Avec plus de 25 ans d'expérience, Daniel est spécialisé dans la gestion traditionnelle et agile de projets ainsi que dans la gestion des TI et de l'amélioration de la qualité et des processus d'affaires, en incluant la gestion des changements organisationnels. Depuis les 8 dernières années, il a accompagné des milliers de gestionnaires, professionnels et techniciens, en formation et en coaching, en gestion de projets et sur les méthodes agiles (Scrum, XP, BDD, ATDD, DevOps), en gestion des TI (ITIL, ISO 20000), en gestion de la qualité et optimisation des processus (Lean IT, DMAIC, Kaizen, Kanban, VSM) ainsi qu'en analyses des besoins d'affaires et exigences fonctionnelles et logicielles.

Durée

3 jour(s)

Coût par participant en formation publique

1207 \$

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au <http://www.etsformation.ca/>