



## FORMATION

**ITIL FOUNDATION 2011 & PREPARATION A LA CERTIFICATION**

**Durée : 01 Mois**

**Management des  
Services Informatiques**



**AFCONSULTING**

## Objectifs de la formation

**Cette formation** est destinée aux personnes qui aimeraient gagner une expertise sur le management des services informatiques par les bonnes pratiques et obtenir leur certification **ITIL Foundation - 2011**.

## Cette formation sera basée sur des cas réels d'entreprises



### Les bénéfices d'une certification ITIL :

- Des services IT qui s'alignent sur les priorités et les objectifs business, ce qui signifie que le business atteint davantage d'objectifs stratégiques ;
- Des coûts IT connus et gérables, permettant une meilleure planification financière de l'entreprise ; Une productivité, une efficacité et une efficacité business accrues, car les services IT sont plus fiables et fonctionnent mieux pour les utilisateurs business ;
- Des économies découlant d'une meilleure gestion des ressources et d'une diminution de la quantité de travail à refaire ;
- Une gestion du changement plus efficace, permettant à l'entreprise de suivre le rythme du changement et d'induire des changements business à son avantage ;
- Une amélioration de la satisfaction des utilisateurs et des clients relative aux services IT et une amélioration de la perception des clients finaux et de l'image de l'entreprise.

Cette certification est indispensable pour tout informaticien. **Les examens se déroulent dans notre centre d'examen Pearson vue sur place. Des tests de préparation seront effectués afin d'assurer un coaching gagnant pour les participants. Tous nos candidats réussissent à leur examen.**

## Qui Sommes-nous ?

AFCConsulting est une entreprise Disposant en son sein d'un département Spécialisé dans le renforcement des capacités du personnel d'entreprise.

Doté de plus de 10 années d'expériences, Nos missions de formation tant au Cameroun qu'à l'étranger nous ont permis d'accompagner plusieurs entreprises. L'environnement économique actuel est caractérisé par des mutations technologiques permanentes. Face à ces mutations, l'entreprise doit pouvoir s'adapter pour être toujours plus performante et garantir ainsi sa croissance.

La formation de son personnel est le meilleur moyen d'y parvenir. Notre ambition est de vous transmettre notre savoir-faire et nos compétences pour vous aider à améliorer vos performances.

### Notre démarche consiste à :

- Identifier vos besoins avec vous ;
- Concevoir une formation sur mesure ;
- Évaluer vos nouvelles performances ;
- Accompagner vos équipes.

### Domaines de formation

- Audit
- Banque et assurance
- Comptabilité
- Contrôle des sociétés
- Gestions des organisations
- Management
- Informatique
- Organisation & Gestion de projets
- Développement personnel

## Contenu de la formation

### Chap. 1 : Introduction et généralités

- Présentation d'ITIL ;
- Le cycle de vie des services ;
- Contexte et réponse de l'informatique ;
- Les bonnes pratiques ;
- Les acteurs ;
- **Validation des acquis**

### Chap. 2 : Rôles et fonctions

- Notions de rôles ;
- Notions de fonctions ;
- Fonction centre de service ;
- **Validation des acquis**

### Chap. 3 : Phase de stratégie de services

- Mission ;
- Utilité ;
- Garantie ;
- Ressources et aptitudes ;
- Dossier d'opportunité métier ;
- Gouvernance de l'informatique ;
- **Validation des acquis**

### Chap. 4 : Processus de définition de la stratégie

- Mission ;
- Activités ;
- Livrables ;
- **Validation des acquis**

### Chap. 5 : Processus de gestion du portefeuille de services

- Mission ;
- Activités ;
- **Validation des acquis**

### Chap. 6 : Processus de gestion de la demande

- Schéma ou profil d'activité métier ;
- Gestion de la capacité ;
- Activités ;
- **Validation des acquis**

### Chap. 7 : Processus de la gestion financière

- Concepts clés ;
- Objectif principal ;
- Activités ;
- Enjeux ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 8 : Phase de conception des services

- Concepts des 4P ;
- Activités ;
- Indicateurs de mesure ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 9 : Processus de gestion du catalogue des services

- Concepts;
- Activités ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 10 : Processus de gestion des niveaux de services

- Concepts;
- SLA ;
- OLA ;
- UC ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 11 : Processus de gestion de la capacité

- Plan de capacité ;
- Modélisation ;
- Dimensionnement des applications ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 12 : Processus de gestion de la disponibilité

- Notions de disponibilité ;
- Disponibilité des services ;
- Disponibilité des composants ;
- Fiabilité ;
- Maintenabilité ;
- Taux de disponibilité ;
- Temps moyen de rétablissement ;
- Résilience ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 13 : Processus de gestion de la continuité

- Actifs de services ;
- Menace ;
- Vulnérabilité ;
- Risque ;
- Analyse d'impact métier ;
- Plan de secours : PCA/PRA ;
- Gestion de la reprise ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 14 : Processus de gestion de la sécurité

- Confidentialité ;
- Intégrité ;
- Authenticité ;
- Non-répudiation ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 15 : Processus de gestion des fournisseurs

- Notions de fournisseurs ;
- Sous-traitance ;
- Cotraitance ;
- Partenariat ;
- Mode ASAP ;
- Réversibilité d'un contrat ;
- Principaux acteurs ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 16 : Phase de transition de services

- Eléments de configuration ;
- Granularité ;
- Attributs de CI ;
- Points de vigilance ;
- Risques ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 17 : Processus de gestion des changements

- Qu'est-ce qu'un changement ;
- Demande de changement ;
- Types de changement ;
- Caractéristiques changement standard ;
- Caractéristiques changement urgent ;
- Modèle de changement ;
- Périmètre ;
- Acteurs (CAB, ECAB) ;
- Logigramme ;
- Schéma d'escalade ;
- Points de vigilance ;
- Indicateurs ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 18 : Processus de déploiement et mise en production

- Mission ;
- Big-Bang ;
- Push ;
- Pull ;
- Automatisation ;

## Chap. 19 : Processus de gestion de la connaissance

- Donnée ;
- Information ;
- Connaissance ;
- Sagesse ;
- Enjeu principal ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 20 : Phase d'exploitation de services

- Concepts clés ;
- Processus ;

## Chap. 21 : Processus de gestion des événements

- Evènement ;
- Types d'évènements ;
- Alerte ou alarme ;
- Objectif du processus ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 22 : Processus de gestion des incidents

- Incidents ;
- Services et états ;
- Codifier un incident ;
- L'impact ;
- L'urgence ;
- Priorité d'un incident ;
- Objectifs ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 23 : Processus de gestion des problèmes

- Problèmes ;
- Modèle de problème ;
- Erreur connue ;
- Base des erreurs connues ;
- Objectifs majeurs ;
- Logigramme des activités réactives ;
- Points de vigilance ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 23 : Processus d'exécution des requêtes

- Requête ;
- Modèle de requêtes ;
- Activités ;
- Points de vigilance ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 24 : Processus de gestion des accès

- Accès à un service ;
- Identité des utilisateurs ;
- Identité des groupes ;
- Droits ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 25 : Phase d'amélioration continue des services

- Amélioration continue ;
- Roue de Deming ;
- PDCA ;
- Amélioration continue en 06 étapes ;
- Acteurs ;
- **Validation des acquis**

## Chap. 26 : Spécificité ITIL V3-2011 & Technologie

- La gestion de la relation métier ;
- Coordination de la conception ;

## Supports de formation

Chaque participant disposera des supports de formation nécessaires pour la validation des acquis ci-dessus énoncés. Un support physique sera remis à chaque participant.

## Déroulement

La formation se fera suivant planification. Nous contacter pour détails planning.

## Evaluations

Les participants seront soumis à une évaluation à la fin de chaque module. Ces cas pratiques de synthèse permettront aux participants de passer en revue tous les objectifs du module. Une attestation de fin de formation sera délivrée à la fin de la formation.

## Formateur

Cette formation sera dispensée par un expert IT certifié ITIL doté de plusieurs années d'expériences dans la formation du personnel d'entreprises. Partager son expérience sera une expérience intéressante pour les participants.

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <br>Authorized<br><b>PROMETRIC</b><br>TESTING CENTER<br><small>CLICK HERE TO SCHEDULE YOUR TEST</small> | <b>Passez vos certifications dans notre centre d'examen</b> | <br><b>PEARSON</b><br>VUE<br>AUTHORIZED TEST CENTER | <b>Passez vos certifications dans notre centre d'examen</b> |
|--|---|---|---|

|                                    |   |   |
|------------------------------------|---|---|
| <b>Obtenez votre certification</b> |  | Composez vos certifications office 2007, 2013 et 2013 dans notre centre d'examen CertiPort. <b>Word, Excel, Powerpoint, Outlook....</b> |
|------------------------------------|---|---|



**Besoin de composer un examen de certification ? Contactez-nous.**