

Base de l'ITIL pour IT Service Management avec Etude de Cas HF422S

Réf. du cours HPE	HF422S
Durée du cours	3 jours
Mode de réalisation	ILT
Planification, prix et inscription	Consultez
WW Portfolio	Consultez

Ce cours de 3 jours présente les notions de l'ITSM (IT Service Management) basé sur l'ITIL® (IT Infrastructure Library). Il décrit les concepts clés, les processus, les fonctions et les rôles du cycle de vie ITIL. Le cours est constitué de parties théoriques mais également de travaux pratiques qui procurent une véritable expérience professionnelle. Il permet une bonne première approche et connaissance des différents aspects de ITIL. Cette formation permet également de passer le test de Certification ITIL® Foundation.

Pourquoi HPE Education Services?

- Leader depuis 4 ans de l'étude IDC MarketScape sur les organismes de solution de formation et de formations techniques
- Reconnu par IDC comme leader grâce à sa couverture mondiale, son expertise technique inégalée et ses services de consulting en gestion des compétences
- Des partenariats importants avec les leaders de l'industrie, tel que OpenStack®, VMware®, Linux®, Microsoft®, ITIL, PMI, CSA, et (ISC)2
- Une offre complète de prestations de formation – auto-formation en ligne, conseil en formation, formation traditionnelle en salle de classe, vidéo à la demande, formations distancielles synchrones avec des travaux pratiques, formations sur site clients.
- Des achats de formation simplifiés avec les HPE Training credits

Audience

- Professionnels de l'IT, responsables business et responsables de processus d'entreprise.
- Personnes ayant besoin de comprendre le cadre (framework) ITIL et la manière dont il peut être utilisé pour améliorer la qualité de la gestion des services informatiques au sein d'une organisation.
- Professionnels de l'IT travaillant au sein d'une organisation qui a adopté et adapté ITIL, qui ont besoin d'être informés sur la manière de contribuer à un programme d'amélioration du service en cours.

- Gestion des services (compréhension)
- Le cycle de vie des services ITIL (compréhension)
- Concepts et définition (sensibilisation)
- Les principes et les modèles clés (compréhension)
- Principes clés et modèles clés (sensibilisation)
- Etude de certains processus (sensibilisation)
- Etude de certaines fonctions (sensibilisation)
- Etudes des rôles (sensibilisation)
- Technologie et architecture (sensibilisation)
- Compétences et formations (sensibilisation)

Pré-requis

- Il est conseillé, mais pas obligatoire, de posséder une expérience et des connaissances en matière d'environnement informatique.

Objectifs du cours

Les candidats vont acquérir des connaissances et compétences nécessaires pour la suite du cursus de formation et/ou pour passer l'examen de Certification EXIN sur :

Cours suivants recommandés

Cours du cursus Expert ITIL sur lifecycle ou Capabilité.

Bénéfices Professionnels

Les crédits EXIN suivants sont disponibles pour ce cours :

- 2 crédits pour la certification ITIL Expert.
- 20 PDUs pour la partie business et stratégie.

Description détaillée du cours

Module 1 : Définition du service management	<ul style="list-style-type: none">• Définir le concept d'un service, comprendre et expliquer le concept de la gestion des services en tant que pratique
Module 2 : Le cycle de vie des services ITIL	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre la valeur du cycle de vie des services ITIL, comment les processus s'intègrent les uns avec les autres, tout au long du cycle de vie et expliquer les objectifs, la portée et la valeur business pour l'entreprise lors de chaque phase du cycle de vie
Module 3 : Concepts génériques et définitions	<ul style="list-style-type: none">• Définir la partie de la terminologie clé et expliquer les concepts clés de la gestion des services
Module 4 : Principes et modèles clés	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre et expliquer les principes et les modèles de gestion des services clés. Peser et équilibrer certaines forces qui s'opposent au sein de la gestion des services
Module 5 : Les processus	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre comment les processus de l'ITSM (gestion des services IT) contribuent au service cycle de vie d'ITIL® pour expliquer la proposition, les objectifs, le scope, les concepts de base, les activités et les interfaces des processus.
Module 6 : Les fonctions	<ul style="list-style-type: none">• Expliquer le rôle, les objectifs et les structures organisationnelles des différentes fonctions
Module 7 : Les rôles	<ul style="list-style-type: none">• Rôles et responsabilités de certains des rôles clés dans la gestion des services
Module 8 : Technologie et architecture	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre comment l'automatisation des services aide à accélérer les processus de gestion des services

Examen Blanc

Pour de plus amples informations
<http://www.hpe.com/ww/learnitsm>

Suivez nous:



© Copyright 2017 Hewlett-Packard Enterprise Development, L.P. Les informations mentionnées dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HPE sont présentées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune déclaration contenue dans ce document ne peut être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HPE décline toute responsabilité quant aux erreurs ou aux omissions de nature technique ou rédactionnelle contenues dans le présent document.

Les services de formation HPE sont soumis aux conditions générales relatives aux services de formation HP.

Microsoft est une marque déposée ou marque de commerce de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou autres pays. Le nom OpenStack est une marque déposée/marque ou marque de commerce/service de la Fondation OpenStack, aux États-Unis et autres pays et est utilisée avec la permission de la Fondation OpenStack. Nous ne sommes pas affiliés, approuvés ou parrainés par la Fondation OpenStack ou la communauté OpenStack. Pivotal et Cloud Foundry sont des marques déposées et/ou des marques déposées de Pivotal Software, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Linux est une marque déposée de Linus Torvalds aux États-Unis et autres pays. VMware est une marque déposée ou une marque de VMware, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres juridictions.

Suivez nous:



© Copyright 2016 Hewlett-Packard Enterprise Development, L.P. Les informations mentionnées dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et aux services HPE sont présentées dans les déclarations de garantie explicites qui accompagnent ces produits ou ces services. Aucune déclaration contenue dans ce document ne peut être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HPE décline toute responsabilité quant aux erreurs ou aux omissions de nature technique ou rédactionnelle contenues dans le présent document.

Les services de formation HPE sont soumis aux conditions générales relatives aux services de formation HP.

Microsoft est une marque déposée ou marque de commerce de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou autres pays. Le nom OpenStack est une marque déposée/marque ou marque de commerce/service de la Fondation OpenStack, aux États-Unis et autres pays et est utilisée avec la permission de la Fondation OpenStack. Nous ne sommes pas affiliés, approuvés ou parrainés par la Fondation OpenStack ou la communauté OpenStack. Pivotal et Cloud Foundry sont des marques déposées et/ou des marques déposées de Pivotal Software, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Linux est une marque déposée de Linus Torvalds aux États-Unis et autres pays. VMware est une marque déposée ou une marque de VMware, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres juridictions.