



Niveau

Associate

Pré-requis

De l'expérience et des connaissances d'un environnement IT sont recommandées

Participants

Cette formation ITIL V3 s'adresse à 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.

Durée formation

3 jours

ITIL Foundation

La formation ITIL Foundation V3 vous permet de découvrir les nouvelles méthodes de mise en œuvre et d'amélioration de vos processus informatiques. Elle vous permettra ainsi d'acquérir les connaissances nécessaires pour relever tous les défis.

Avec ITIL Foundation V3, vous aurez une nouvelle approche dans la gestion des services informatiques, dans la conduite des fonctions innovantes et dans l'évolution des processus existants.

Vous pourrez ensuite organiser votre département informatique de manière plus efficace et efficiente. Vous apprendrez notamment comment mettre en œuvre les processus ITIL, en vous appuyant sur l'expérience de nos formateurs.

A l'issue de cette formation, vous aurez une organisation efficiente pour votre département informatique.

La formation prépare à la certification ITIL Foundation (examen EXO-117).

Objectifs

- Décrire le cycle de vie de la gestion des services à travers les processus clés d'ITIL v3
- Décrire les avantages de la mise en œuvre des processus ITIL v3
- Décrire les relations et les interactions entre les processus ITIL
- Décrire les facteurs clés de succès pour une mise en œuvre performante des processus ITIL v3

Contenu du cours

Introduction

Les concepts d'ITIL v3

L'amélioration continue des services

Les opérations des services

La transition des services

La conception des services

La stratégie des services

Les solutions ouvertes de gestion des services