

Formation ITIL - Foundation V2



Fondée sur une analyse des meilleures pratiques, la bibliothèque ITIL propose un cadre méthodologique global visant à aligner la production des services IT sur les exigences des métiers de l'entreprise. Reposant sur un ensemble de processus clairs et interactifs, ITIL s'est rapidement imposé comme un standard international

Objectifs

- Les concepts fondamentaux d'ITIL et du IT Service Management
- Compréhension des processus qui constituent le coeur d'ITIL
- Des approches pour comprendre les apports et les bénéfices d'ITIL dans la fourniture de services IT de qualité
- Les clefs pour anticiper les difficultés couramment rencontrées lors de la mise en place des processus ITIL
- Le rôle et les responsabilités de chacun au sein des processus ITIL

Public concerné

- Tous les acteurs impliqués dans le management d'un service informatique.

Pré requis

- Aucune connaissance préalable n'est requise.

Une formation de 2 jours

Caractéristiques

Tarif : 1070 € HT par personne

Numéro de formateur : 11753687675

Nombre d'heures : 14

Référence : MG100

Contact : Patrick LE GOFF

Telephone : 01.76.60.66.10

Email : contact@kaptive.com

Description des modules

num	Module
1	Présentation générale d'ITIL
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Origines, acteurs et philosophie du concept - Présentation de l'approche axée sur les "Meilleures Pratiques" - ITIL et les différentes normes et démarches qualité d'entreprise : positionnement et complémentarité
2	Principes et mise en oeuvre de la gestion de services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Principes gouvernant la gestion de service - Les meilleures pratiques de gestion des services IT - Mise en application de la gestion des services ITIL
3	Etude des fonctions et processus, cas du "Service Support"
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Le centre de services (Fonction) - Gestion des incidents - Gestion des problèmes - Gestion des configurations - Gestion des changements - Gestion des nouvelles versions
4	Etude des fonctions et processus, cas du "Service Delivery"
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des niveaux de service - Gestion financière des services IT - Gestion des capacités - Gestion de la disponibilité - Gestion de la continuité des services IT - Gestion de la sécurité des services IT
5	Préparation à l'examen de Certification
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Termes ITIL et non ITIL : repérage et discrimination - Choisir la réponse par approche VRAI / FAUX - Compréhension de questions complexes - Repérage des pièges inhérents à la syntaxe - Gestion du temps de l'examen
6	Journée optionnelle de certification
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - une journée de certification est proposée pour un tarif de 710 Euros HT - Elle intègre une session de révision et le passage du test en français