

Formation ITIL - Foundation V3



ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un ensemble de publications de l'OGC qui regroupe les meilleures pratiques pour structurer et améliorer l'efficacité, la performance et les coûts de services informatiques. La version 3 a pour but d'élargir la couverture d'application du recueil en étant plus pragmatique, avec pour objectif d'être plus facilement applicable dans son ensemble

Objectifs

- Assimiler les concepts de gestion des services IT basés sur la version 3 de l'ITIL
- Disposer des connaissances nécessaires pour décrire le cycle de vie de la gestion des services IT
- Se préparer au passage de la certification EXIN
- Pouvoir intégrer sereinement une équipe utilisant la démarche ITIL

Public concerné

- Managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels

Pré requis

- Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

Une formation de 2 jours

Caractéristiques	Paris	Lyon
Tarif : 1010 € HT par personne	28/02/2011	14/02/2011
Numéro de formateur : 11753687675	04/04/2011	11/04/2011
Nombre d'heures : 14	02/05/2011	27/06/2011
Référence : MG101	30/05/2011	12/09/2011
Contact : Patrick LE GOFF	05/09/2011	14/11/2011
Telephone : 01.76.60.66.10	03/10/2011	
Email : contact@kaptive.com	02/11/2011	
	05/12/2011	

Description des modules

num	Module
1	Présentation générale 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 services- Les meilleures pratiques de gestion des services IT- Mise en application de la gestion des services ITIL
3	Étude des concepts, rôle et fonction
Détails	<ul style="list-style-type: none">- Service Stratégie- Service Design- Service Transition- Service Opération- Continual Service Improvement
4	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
5	Journée optionnelle de certification
Détails	<ul style="list-style-type: none">- une journée de certification est proposée pour un tarif de 680 Euro HT- Elle intègre une session de révision et le passage du test en français