COMPRENDRE LA MÉTHODE ITIL

2000 € HT (tarif inter) | REF : -ASS1029
TARIF SPÉCIAL : particuliers et demandeurs d'emploi

Se préparer à la certification ITIL® et découvrir les pratiques de la gestion et du management des services en entreprise

5 JOURS | **35** HEURES

PROGRAMME

Le référentiel ITIL et la pratique du management des services

- Connaitre l'histoire d'ITIL et les raisons de son succès.
- Connaitre la notion de meilleure pratique, la notion de référentiel et de norme et les principaux objectifs d'ITIL.

Les concepts-clés du management des services

- Connaitre la définition des 7 concepts ITIL : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et management des services.
- Connaitre les concepts liés à la création de valeur avec des services et les concepts des relations dans le management des services.

Les principes directeurs ITIL dirigeant les organisations

- Décrire le fonctionnement, la nature et les interactions des principes directeurs.
- Expliquer l'utilité des principes directeurs.

Acquisition des 4 dimensions de la gestion des services ITIL

- Organisation et individus.
- Technologies de l'information.
- Partenaires et fournisseurs.
- Flux de valeur et processus.

L'objectif et les composants du système de Valeur des Services ITIL (ITIL SVS)

- Les objectifs, entrants, extrants de chacune des six activités de la chaîne de valeur..
- Organiser, perfectionner, engager, créer acquérir/construire, livrer et soutenir.
- Décrire le Système de Valeur des Services ITIL (ITIL SVS).

L'objectif et les 18 pratiques de la gestion des services ITIL

- Connaître la notion de pratique.
- Connaître les objectifs et les mots-clés des 18 pratiques.

Comprendre les 7 pratiques du management des services

- Amélioration continue.
- Contrôle des changements.
- Management des incidents, des problèmes et des demandes de services.
- Centre de services.
- Management des niveaux de services.

OBJECTIFS

Comprendre les concepts et la terminologie d'ITIL Connaître la chaîne de valeur de la gestion des services IT Comprendre la valeur ajoutée d'ITIL

PUBLIC | PRÉREQUIS

PUBLIC

Techniciens informatique, gestionnaires de parc Techniciens d'exploitation, techniciens de maintenance, superviseurs, chefs d'équipes, consultants

PRÉREQUIS

Connaissance du secteur informatique et de la partie support et techniques de communication

INFOS PRATIQUES

HORAIRES DE LA FORMATION
de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00
MÉTHODOLOGIE PÉDAGOGIQUE
Théorie | Cas pratiques | Synthèse
MODALITÉS D'ÉVALUATION
Évaluation qualitative des acquis tout au long de la formation et appréciation des résultats

DATES ET LIEUX

Aucune session ouverte