

Caractéristiques

- Durée : 3 jours
- Modalité : présentiel
- Niveau : débutant
- Type : professionnalisation
- CPF : non
- Formacode : 31 008
- Certification possible : ITIL Foundation

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie par objectif
- Alternance de pédagogie par exposé et de pédagogie participative sur cas pratiques professionnels
- Productions individuelles
- Evaluation et régulations individualisées
- Possibilité de certification suivant cursus

Moyens et supports

- 5 salles pouvant accueillir entre 6 à 12 stagiaires
- Postes de travail en réseau sous Windows 10 Pro ou ultérieur
- Kit de vidéo projection ou grand écran connecté
- Supports de cours et d'exercices papiers et numériques
- Supports complémentaires possibles par e-learning
- Questionnaire d'évaluation et certificat de stage
- Formateur professionnel de plus de dix ans d'expérience et/ou expert de Bac+5 à Bac +7

Objectifs

A l'issue de ce stage, les participants auront acquis :

- Démontrer l'intérêt de l'ITIL® dans une démarche de Gestion des Services
- S'approprier les principales clés et concepts d'ITIL
- Préparer à l'examen de certification ITIL Foundation

Prérequis et public concerné

- Toute personne souhaitant se familiariser avec la terminologie, la structure et les concepts ITIL
- La maîtrise de l'environnement Windows et des outils bureautiques courants est nécessaire

Programme

Les concepts de base

- L'approche ITIL basée sur les bonnes pratiques
- ITIL et la gouvernance des systèmes d'information
- La philosophie d'ITIL et les concepts principaux sous-jacents
- Présentation de la gestion de service et de son cycle de vie

Stratégie de services / Service Strategy

- Définition de la stratégie de service et du management de service
- Principes : stratégie et contribution à la valeur

Conception de services / Service Design

- Principes relatifs à la conception de service
- Processus et organisation de la conception de service

Transition de services / Service Transition

- Principes de la "transition de service"
- Processus et organisation de la transition de service

Exploitation de services / Service Operation

- Principes relatifs à l'exploitation des services
- Processus et organisation de l'exploitation des services

Amélioration continue des services / Continual Service Improvement

- Principes de l'amélioration continue des services
- Processus et organisation de l'amélioration continue des services

Préparation et Révision pour la certification

- Entraînement sur des questions types