

Caractéristiques

Durée : 3 jours
Modalité : présentiel
Niveau : débutant
Type : professionnalisation
Formacode : 31 008
Taux de satisfaction : NC/5

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie par objectif
- Alternance de pédagogie par exposé et de pédagogie participative sur cas pratiques professionnels
- Productions individuelles

Modalités d'évaluation

- Évaluation et régulations individualisées
- Possibilité de certification suivant cursus
- Questionnaire d'évaluation et certificat de stage

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/ou numériques
- Supports complémentaires possibles par e-learning
- Formateur professionnel de plus de dix ans d'expérience et/ou expert de Bac+5 à Bac +7

Tarif

- Pour connaître les tarifs de la formation en Inter, en Intra, en CPF (si éligible) et nos délais d'accès à cette formation, merci de nous contacter

Accessibilité aux personnes handicapées

- En cas de formation réalisée en présentiel les locaux sont garantis accessibles aux PMR. Pour d'autres handicaps, nous contacter pour la mise en place des moyens de compensation
- Contactez notre référent PSH (cfa@osipro.re)

Fiche mise à jour : le 26/03/2024

Objectifs

- 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

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

Stratégie de services / Service Strategy

- Découvrir la stratégie de service et du management de service
- Connaître les principes : stratégie et contribution à la valeur

Conception de services / Service Design

- Connaître les principes relatifs à la conception de service
- Comprendre les processus et organisation de la conception de service

Transition de services / Service Transition

- Connaître les principes de la "transition de service"
- Comprendre les processus et organisation de la transition de service

Exploitation de services / Service Operation

- Connaître les principes relatifs à l'exploitation des services
- Comprendre les processus et organisation de l'exploitation des services

Amélioration continue des services / Continual Service Improvement

- Connaître les principes de l'amélioration continue des services
- Comprendre les processus et organisation de l'amélioration continue des services

Préparation et Révision pour la certification

- S'entraîner sur des questions types