

- *Comprendre le cycle de vie du service*
- *Comprendre l'intérêt de l'informatique envisagée comme un service*
- *Connaître les bonnes pratiques d'une gestion efficace d'un service informatique de bout en bout (de la stratégie à l'amélioration)*
- *Connaître un référentiel de gestion des services, et les bonnes pratiques associées*
- *Distinguer et identifier les grands concepts et principes d'ITIL®*
- *Identifier les améliorations possibles dans son périmètre d'action*

3**Prix : 1?890 € € / HT****OUTILS PÉDAGOGIQUES****PUBLIC VISÉ**

- IT Service Manager, responsable qualité, chef de projet SI, gestionnaire d'application, responsable relation client, équipe du Service Desk.

MODALITÉS D'ÉVALUATION**MODALITÉS DE FINANCEMENT****MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS****OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES****ACCESSIBILITÉ****LES POINTS FORTS DE LA FORMATION****PRÉ-REQUIS**

- Une bonne culture générale sur les systèmes d'information et une bonne connaissance de l'organisation et des métiers des SI est un plus

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS**ATTESTATION OBTENUE****EFFECTIF DE LA FORMATION****CERTIFICATION****MODALITÉ PÉDAGOGIQUE**

Cours dispensé en mode présentiel avec une alternance d'apports théoriques et méthodologiques, et de mises en situations pratiques

PROCHAINES SESSIONS

Nous consulter.
Nous consulter.
Nous consulter.

PROGRAMMES DE LES FONDAMENTAUX D'ITIL V3 AVEC ÉTUDE DE CAS (ITIL FOUNDATION V3 – TEST INCLUS)**Module 1 : JOURS 1 et 2 : Présentation du référentiel ITIL®****Module 2 : Introduction & généralités**

- Définitions : Gestion des services, Service, Acteurs
- Historique
- Contexte des bonnes pratiques
- Notion de gouvernance
- Le cycle de vie des services
- Publications centrées sur le cycle de vie des services
- Processus, fonction et rôle
- Processus et modélisation

- RACI, le modèle
- Propriétaire du processus et propriétaire du service
- Gestionnaire et praticien de processus

Module 3 : Stratégie des services

- Généralités et principes de base
- Le Portefeuille des Services
- Le processus de gestion de la relation client
- Le processus de gestion Financière des Services IT

Module 4 : Amélioration continue des services

- Buts & objectifs
- La roue de Deming
- L'Amélioration Continue des Services
- Les modèles de l'Amélioration Continue
- Les types d'indicateurs
- Facteurs clés de succès et Indicateurs

Module 5 : Conception des services

- Généralités et principes de base
- La gestion du Catalogue des Services ; des Niveaux de Services ; des Fournisseurs ; de la Disponibilité des services IT ; de la Capacité des services IT ; de la Continuité des services IT ; de la Sécurité de l'Information IT

Module 6 : Transition des services

- Généralités et principes de base
- Le processus de Gestion des Actifs de Service et des Configurations
- Le processus de Gestion des Changements
- Le processus de Gestion des Déploiements et des Mises en Production
- Le processus de Gestion des Connaissances des Services

Module 7 : Exploitation des services

- Concepts et principes de base
- Les Fonctions de la phase d'Exploitation
- Le processus de gestion des Événements ; de Gestion des Incidents ; de Gestion des Problèmes ; de l'Exécution des Requêtes ; de Gestion des Accès

Module 8 : JOUR 3 : Synthèse, ateliers, examen blanc

- Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel
- Examen blanc et restitution commune des résultats

Module 9 : Passage de l'examen en vue de l'obtention de la certification ITIL® Foundation

- Examen de 60 minutes – 40 questions disponible en Français et en Anglais

Formation réalisée en partenariat avec EduGroupe