

ITIL v3 - Sensibilisation

Format :

Présentiel et/ou Distanciel

Durée :

1 jour / 7 h

Référence :

ENT-ITI-0520

Type de formation :

Formation qualifiante

Public :

Personnel informatique, dirigeants informatiques, consultants en informatique, développeurs informatiques, les utilisateurs clés.

Personnes en situation de handicap :

Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?

Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

Objectifs de développement des compétences :

Permettre de mettre tout le monde à jour dans l'organisation sur un projet d'implantation ITIL. Ce cours s'adresse à toute personne de l'organisation qui travaille dans un environnement informatique, des utilisateurs aux gestionnaires.

Pré-requis :

Aucun

Compétences et méthodes pédagogiques :

Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.

Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques.

Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

Répartition du temps (environ) :

Théorique 45%, Pratique 55%

Modalités d'évaluation :

Questionnaire d'auto-positionnement:

Un questionnaire d'auto-positionnement est adressé aux stagiaires en amont de la formation afin de l'adapter aux besoins et attentes des participants.

Évaluation à chaud par le biais de travaux pratiques.

- Exercices, tests d'évaluations (QUIZZ ou QCM ...).

Moyens techniques et pédagogiques :

Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels avec le matériel adapté à la formation (si besoin, ordinateur par stagiaire).

Modalité et délai d'accès à la formation :

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en fonction des souhaits de nos clients.

Nous pouvons également réaliser des formations sur-mesure à partir de programmes existants ou en construisant un programme spécifique à partir de vos objectifs.

Merci donc de bien vouloir nous contacter par courriel ou par téléphone afin de définir ensemble les dates et modalités de formation souhaitées.

Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

Programme de la formation

1. Les concepts essentiels :

ITIL, définition et origine

Définitions essentielles : le Service et la Gestion des Services (ITSM), le processus et la fonction, le client et l'utilisateur, niveau opérationnel et niveau tactique.

Amélioration continue : le cycle de Deming (PDCA)

2. Soutien des services :

Le centre de services : le point de contact unique (SPOC), les responsabilités, les modèles organisationnels, les facteurs clés de succès, les indicateurs de performance

Pour chacun des processus de soutien des services et de fourniture des services : les objectifs, le vocabulaire et les définitions associées, les principales activités, les bonnes pratiques et concepts essentiels

La gestion des incidents

La gestion des problèmes

La gestion des configurations

La gestion des changements

La gestion des mises en production

3. Fourniture des services :

La gestion des niveaux de service

La gestion financière des services

La gestion de la disponibilité

La gestion de la capacité

La gestion de la continuité de service

Nous contacter :

Dominique Odillard : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 15/03/2021