

ITIL- Foundation

<https://www.estim-formation.com/formation-ITIL-foundation>

Objectifs de la formation

- Comprendre les différentes phases et les processus du cycle de vie des services informatiques
- Comprendre la terminologie et les concepts d'ITIL
- Connaître les 26 processus et les 5 groupes de processus
- Principes et pratiques de gestion des services IT
- Préparer et passer l'examen ITIL

Programme pédagogique

Stratégie des services

- Cela permet de répondre aux questions suivantes :
- Quels services l'organisation informatique doit-elle offrir à ses clients ?
- Comment développer un marché pour ces services ?
- Comment créer de la valeur pour les clients ?
- Comprendre comment traduire les objectifs business en termes de services, comment évaluer la pertinence des demandes et comment prendre les bonnes décisions en termes d'investissement

Conception des services

- Décrire comment concevoir des services utiles avec des garanties satisfaisantes en termes de disponibilité, capacité, continuité et sécurité
- Comment trouver les meilleures solutions de service et comment développer de manière efficace les processus de gestion de services qui correspondent aux besoins des clients

Transition des services

- Mettre en œuvre les éléments nécessaires pour développer, construire, tester, valider et déployer de nouveaux services ou modifier des services existants, tout en réduisant les risques

Exploitation des services

- Les conseils de bonnes pratiques liées à la fourniture et au support des services en production afin d'assurer une valeur optimale aux clients et satisfaire leurs attentes en restant réactif et proactif

Amélioration continue des services

- Comment améliorer la valeur apportée aux clients en permanence en cherchant une gestion opérationnelle plus efficace et une organisation plus efficiente des activités
- Comment améliorer les services et les processus informatiques pour aller dans ce sens

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Une expérience opérationnelle ou organisationnelle d'au moins un an dans un environnement lié à l'informatique est requise pour accéder à cette formation

Public concerné :

DSI, Responsable de centres d'appels.

Responsable Développement SI.

Responsable Infrastructure SI.

Responsable d'applications.

Personnel de Help Desk, Centre de services.

Chef de projet informatique, développeur.

DAF, Directeur de compte en SSII.

Architecte, urbaniste informatique.

Directeur qualité, responsable qualité. Directeur de l'organisation, organisateur.

Modalité d'évaluation pédagogique

Méthodes d'apprentissage :

Apport pédagogique

Exercices

Mise en situation

Mise en pratique par simulations et exercices permettant échanges et interactions, questionnaires et plans d'actions

Évaluation des compétences acquises par les stagiaires :

Durant la formation des mises en situation seront effectuées, qui permettront "d'asseoir" vos compétences.

Des QCM ainsi qu'un examen blanc seront réalisés