

Formation ITIL V3

Informations

Durée : 3 jours (21h.)

Tarif* : 0 € HT

Réf : ITIL

Niveau : Facile

inter intra

*tarif valable jusqu'au 28/06/2024

Prochaines sessions

Contactez-nous pour connaître nos futures sessions.

Pré-requis

- Aucun

Objectifs

A l'issue de la formation ITILV3, les stagiaires seront capables de :
Décrire le cycle de vie de la gestion des services à travers les processus clés d'ITIL

Décrire les avantages de la mise en œuvre des processus ITIL

Décrire relations et interactions entre les processus ITIL

Décrire les facteurs clés de succès pour une mise en œuvre performante des processus ITIL

Programme

Introduction

Problématique de gouvernance des systèmes d'informations

Stratégies des services

Présentation d'ITIL : origine, apports, acteurs

Architecture et concepts

Positionnement par rapport aux autres référentiels de bonnes pratiques (COBIT, CMMI, ...)

Les concepts d'ITIL

Les origines d'ITIL

L'ITSM: une expérience pratique

L'histoire d'ITIL

Les concepts essentiels

Les meilleures pratiques

La gestion des services informatiques

Le service

Le modèle des services

Les fonctions, les processus et les rôles

Les caractéristiques des processus

L'IT Gouvernance et le Cycle de Vie des Services

Points de contrôle des concepts ITIL

La stratégie des services

La stratégie des services et le cycle de vie des services

Modèle de stratégie des services

Les buts, les objectifs de stratégie des services

Le périmètre de stratégie des services

La valeur pour le métier

Les principes de stratégie des services

La conception des services

La conception des services et le cycle de vie des services

Modèle de conception des services

Les buts, les objectifs de conception des services

Le périmètre de conception des services

La valeur pour le métier

Les principes de conception des services

La transition des services

La transition des services et le cycle de vie des services

Modèle de transition des services

Formation ITIL V3

Les buts, les objectifs de transition des services
Le périmètre de transition des services
La valeur pour le métier
Les principes de transition des services

Mise en oeuvre ITIL

Principes et pratiques de gestion des services IT
Mise en application de la gestion des services ITIL

Principes et mise en oeuvre de la gestion de services

Principes gouvernant la gestion de services
Les meilleures pratiques de gestion des services IT
Mise en application de la gestion des services ITIL