



FORMATION EN PRESENTIEL ET/OU EN DISTANCIEL (SELON LE THEME)

ITIL V3 / V4 - SENSIBILISATION AUX BONNES PRATIQUES

Dernière mise à jour le 14/03/2023.

OBJECTIF

À l'issue de la formation, le participant aura un aperçu des pratiques associées à la gestion des services informatiques.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Connaître les principaux termes et concepts de ITIL®
- Avoir une vision globale des cinq processus ITIL®
- Savoir retrouver les caractéristiques des processus ITIL® : objectifs, activités, livrables

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne travaillant sur le support informatique (de l'ingénieur au hotliner en passant par le technicien) et concerné par l'organisation du centre de service informatique. Appréhender les principes ITIL.

MODALITÉS D'ACCÈS

Vous pouvez vous inscrire pour suivre une de nos formations jusqu'à la veille de la date de démarrage si la formation est financée directement par votre entreprise ET si le nombre maximum de participants n'est pas atteint. Si la formation est financée via un OPCO, vous devez au préalable avoir obtenu un accord de ce dernier.

MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Formation présentielle ou distancielle dispensée par un formateur expérimenté. La formation alterne des exposés théoriques, des démonstrations et la mise en pratique au travers d'exercices et de cas concrets.

Tarif

890 € HT
par participant

Réf.

ITIL V3

Contact

0465260114
nathalie.husson@univlearn.fr
<https://univlearn.fr/>

PRÉ-REQUIS

- Avoir de l'expérience en informatique en tant que support aux activités métiers de l'entreprise

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos locaux sont accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite PMR. De plus, nos conseillers sont disponibles pour vous accompagner dans vos démarches à travers nos partenaires. Nous sommes en mesure de mobiliser les expertises, les outils nécessaires pour vous accueillir, vous accompagner et vous former.



Niveau

Autres formations
professionnelles continues



Modalité

Présentiel



Effectif par session

2 mini > 8 maxi



Durée

7 heures / 1 jour(s)



PROGRAMME

Module 1 - Appréhender ITIL

- Présentation générale.
- Enjeux de la gestion de service.
- Normes, standards et bonnes pratiques.
- Historique de la démarche ITIL®.
- **Démonstration**
Reproduire avec son logiciel ce qui est montré dans chaque séquence et faire les TP.

Module 2 - Comprendre ITIL

- Vocabulaire - définitions.
- Cycle de vie de l'informatique.
- Processus.
- **Démonstration**
Reproduire avec son logiciel ce qui est montré dans chaque séquence et faire les TP.

Module 3 - Connaître les principales phases

- Stratégie de service.
- Conception de service.
- Transition de service.
- Exploitation de service.
- Amélioration continue.
- Conclusion.

INTERVENANT(S)

Consultant formateur expérimenté ITIL

ÉVALUATION

Chaque module de cours est concrétisé par un TP afin de permettre l'acquisition d'un vrai savoir-faire sur tous les points abordés, Questions posées par le formateur tout au long de la formation à l'oral ou à travers un QCM

ATTRIBUTION FINALE

Attestation Individuelle de formation