

Sensibilisation à ITIL

Programme (Mis à jour le 14/04/2022)

Introduction à ITIL

- Le point de vue des utilisateurs / clients
- Qu'est-ce que la production informatique ?
- L'approche processus
- Les Facteurs Clés de Succès
- Historique et acteurs de l'ITSM
- La notion de service et de gestion de service
- Les 4 concepts de base
- ITIL en synthèse (vision globale)

Niveau domaines

- Place dans le cycle de vie des services
- La stratégie des services
- La conception des services
- La transition des services
- L'exploitation des services
- L'amélioration continue des services

La stratégie des services

- Les processus de stratégie des services
- Définir le marché
- Développer les offres
- Développer les actifs stratégiques
- Préparer pour l'action
- Les processus de l'économie des services
- Gestion financière
- Gestion du portefeuille des services
- Gestion de la demande

La conception des services

- Gestion du catalogue des services
- Gestion de la capacité
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la continuité des services
- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des fournisseurs
- Gestion des niveaux de services

La transition des services

- Planification et support à la transition
- Gestion des changements
- Gestion des actifs de services et des configurations
- Gestion des mises en production et des déploiements
- Validation et tests de services
- Evaluation
- Gestion des connaissances

Les opérations des services

- Processus d'exploitation des services

Référence

THIP2399

Durée

1 jour / 7 heures

Prix HT / stagiaire

745€

Objectifs pédagogiques

- Acquérir une vision d'ensemble du référentiel ITIL
- Acquérir le vocabulaire et les concepts de l'ITSM
- Acquérir d'une vision précise des principes et des processus du référentiel ITIL.

Niveau requis

- Intégrer cette formation ne nécessite aucun prérequis

Public concerné

- Personnes impliquées dans les activités relatives aux services informatiques (IT), qu'il s'agisse d'activités opérationnelles ou d'activités de gestion

Formateur

Les formateurs intervenants pour Themanis sont qualifiés par notre Responsable Technique Olivier Astre pour les formations informatiques et bureautiques et par Didier Payen pour les formations management.

Conditions d'accès à la formation

Délai : 3 mois à 1 semaine avant le démarrage de la formation dans la limite des effectifs indiqués

Moyens pédagogiques et techniques

Salles de formation (les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre la formation. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter) équipée d'un ordinateur de dernière génération par stagiaire, réseau haut débit et vidéo-projection UHD

Documents supports de formation projetés
Apports théoriques, étude de cas concrets et exercices

Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Feuilles d'émargement (signature électronique privilégiée)

Evaluations formatives et des acquis sous forme de questions orales et/ou écrites (QCM) et/ou mises en situation

Questionnaires de satisfaction (enquête électronique privilégiée)

- Gestion des évènements
- Gestion des incidents
- Exécution des requêtes
- Gestion des problèmes
- Gestion des accès
- Fonctions d'exploitation des services
- Le Service Desk
- Gestion des opérations informatiques

L'amélioration continue

- Processus d'amélioration en 7 étapes
- Reporting des services
- Mesure des services