

Public concerné

Vous gérez des services informatiques, par exemple en tant que membre d'un centre d'appel, administrateur système ou réseau, gestionnaire d'application ou opérateur,

Vous êtes manager, superviseur, chef d'équipe, consultant et opérationnel.

Vous faites la relation entre les départements informatiques et les utilisateurs.

Vous êtes chef de projet ou responsable Qualité en charge de la définition et/ou de la mise en œuvre des processus ITIL.

Vous souhaitez comprendre les concepts d'ITIL.

Pré-requis

Vous avez une expérience de la gestion des systèmes d'informations.

Introduction

ITIL est l'acronyme de l'Information Technology Infrastructure Library (bibliothèque d'infrastructure IT), qui est un ensemble de meilleures pratiques en matière de gestion des services informatiques.

ITIL est aujourd'hui un standard reconnu dans le monde entier et il est devenu le guide méthodologique pour les Directions Informatiques.

Objectifs

- ➡ Accroître ses connaissances et ses acquis grâce au vocabulaire IT.
- ➡ Les connaissances indispensables pour décrire le cycle de vie de la gestion des services IT.
- ➡ Obtenir toutes les compétences de cette version en vue d'intégrer une équipe utilisant la démarche IT.
- ➡ Passage de la certification EXIN « ITIL Foundation V3 ».

Programme

- ➡ **L'intérêt d'ITIL V3 :** Sa valeur ajoutée, l'importance qu'a pris ITIL V3 dans notre domaine.
- ➡ **Comprendre le cycle de vie d'un service :** Connaître les objectifs et comprendre les principes fondamentaux décrits dans les ouvrages généraux ITIL V3.
- ➡ **Les différents processus au travers des cinq grands chapitres d'ITIL V3 :** Stratégie des services (définir les objectifs), conception des services (une source de réussite), transition des services, exploitation des services (examiner les processus et fonctions de l'exploitation des services), amélioration continue des services.
- ➡ **Examen blanc :** 40 questions à traiter en 60 minutes.
- ➡ **Examen de certification :** EXIN (organisme de Certification indépendant).

Durée

3 jours

2 jours de formation et ateliers (cas pratiques)

Passage de l'examen

1 jour

1 demi-journée : préparation intensive à la certification

1 demi-journée : passage de la certification

Date et Lieux

Prix

1390,00 € H.T

TEAMUP CONSULTING

2, rue Louis Pergaud
94 706 MAISONS-ALFORT
Cedex

Tél. : 01 74 06 20 00
Fax : 01 74 06 20 09

www.teamup-consulting.com



Teamup Consulting,
1ère société de conseil française certifiée
ISO 20000-1:2005