

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, responsable de l'administration des équipements informatiques,

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

A l'issue de cette formation, vous pourrez :

-  Comprendre les principes et les bénéfices d'ITIL.
-  Comprendre les processus et les rôles clés liés à la gestion des services informatiques (IT Service Management).
-  Comprendre la nécessité d'aligner la stratégie des services informatiques avec la stratégie de l'entreprise.
-  Passer l'examen de certification ITIL V3 foundation

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.
-  **Examens blancs** : 40 questions à traiter en 60 minutes couvrant l'ensemble des processus étudiés. Les conditions de succès sont un taux de réponse correcte de 60% soit 25 questions sur 40.

Durée

Validité d'accès : 14 jours

Prix

590 € H.T

Fonctionnement :

1. Inscrivez-vous à cette formation via le lien en bas de la page
2. Un accès est ouvert à la formation, vous recevez votre login et mot de passe
3. Vous avez 14 jours pour parcourir l'ensemble des modules et vous essayer aux examens blancs.
4. Si vous le souhaitez, vous pouvez réserver une date pour passer la certification (APMG)

TEAMUP CONSULTING

2, rue Louis Pergaud
94706 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