

Se préparer à la certification ITIL® et découvrir les pratiques de la gestion et du management des services en entreprise

## PROGRAMME

### Le référentiel ITIL et la pratique du management des services

- Connaître l'histoire d'ITIL et les raisons de son succès.
- Connaître la notion de meilleure pratique, la notion de référentiel et de norme et les principaux objectifs d'ITIL.

### Les concepts-clés du management des services

- Connaître la définition des 7 concepts ITIL : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et management des services.
- Connaître les concepts liés à la création de valeur avec des services et les concepts des relations dans le management des services.

### Les principes directeurs ITIL dirigeant les organisations

- Décrire le fonctionnement, la nature et les interactions des principes directeurs.
- Expliquer l'utilité des principes directeurs.

### Acquisition des 4 dimensions de la gestion des services ITIL

- Organisation et individus.
- Technologies de l'information.
- Partenaires et fournisseurs.
- Flux de valeur et processus.

### L'objectif et les composants du système de Valeur des Services ITIL (ITIL SVS)

- Les objectifs, entrants, extrants de chacune des six activités de la chaîne de valeur..
- Organiser, perfectionner, engager, créer acquérir/construire, livrer et soutenir.
- Décrire le Système de Valeur des Services ITIL (ITIL SVS).

### L'objectif et les 18 pratiques de la gestion des services ITIL

- Connaître la notion de pratique.
- Connaître les objectifs et les mots-clés des 18 pratiques.

### Comprendre les 7 pratiques du management des services

- Amélioration continue.
- Contrôle des changements.
- Management des incidents, des problèmes et des demandes de services.
- Centre de services.
- Management des niveaux de services.



1

JOURS

7

HEURES

## OBJECTIFS

Comprendre les concepts et la terminologie d'ITIL Connaître la chaîne de valeur de la gestion des services IT Comprendre la valeur ajoutée d'ITIL

## PUBLIC | PRÉREQUIS

### PUBLIC

Techniciens informatique, gestionnaires de parc Techniciens d'exploitation, techniciens de maintenance, superviseurs, chefs d'équipes, consultants

### PRÉREQUIS

Connaissance du secteur informatique et de la partie support et techniques de communication

## INFOS PRATIQUES

### HORAIRES DE LA FORMATION

de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00

### MÉTHODOLOGIE PÉDAGOGIQUE

Théorie | Cas pratiques | Synthèse

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation qualitative des acquis tout au long de la formation et appréciation des résultats

## DATES ET LIEUX

Aucune session ouverte