

Comment gérer des services informatiques selon les meilleures pratiques d'ITIL v3 ? Découvrez l'essentiel de la gestion des services informatiques, selon les meilleures pratiques d'ITIL v3.

Cette formation d'introduction présente les grandes lignes d'ITIL v3 : une nouvelle approche de la gestion des services informatiques, des processus et des fonctions innovants et une évolution des processus existants.

OBJECTIFS

- Les concepts d'ITIL v3
- L'amélioration continue des services
- Les opérations des services
- La transition des services
- La conception des services
- La stratégie des services
- Les facteurs clés de succès pour un service performant

PUBLIC

Tout professionnel impliqué dans la gestion des services informatiques: les décideurs informatiques, les managers informatiques et métiers, les responsables réseau, les analystes et propriétaires de processus, les analystes métiers, les consultants, les intégrateurs, les responsables d'assistance et de support, les fournisseurs de services, les développeurs, les commerciaux.

PRE-REQUIS

Aucun

PROGRAMME

ITIL V3 repose sur le concept de Cycle de vie des services, pour mettre en œuvre de nouveaux services informatiques ou faire évoluer ceux qui sont déjà en place.

Introduction à la gestion des services
La valeur pour le métier
Les concepts essentiels de la gestion des services

Introduction à ITIL v3

L'histoire d'ITIL
La description d'ITIL v3
Le cycle de vie des services
Les processus du cycle de vie des services

Pour chacun des livres suivants, nous traiterons les objectifs, processus et principes de mise en œuvre:

La stratégie des services

La conception des services

La transition des services

Les opérations des services

L'amélioration continue des services

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.



A retenir

Durée : **1 jour** soit 7h.
Réf. **ILCV**

 **01 42 93 52 72**

Dates des sessions

Paris

12/03/2020 (Promotion)
25/06/2020
08/10/2020
10/12/2020

Lille

18/05/2020

Lyon

11/06/2020
18/06/2020
15/10/2020

Cette
formation est
également
proposée en
formule
INTRA-ENTREPRISE.



Inclus dans cette formation



Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

PROCHAINES FORMATIONS

[Réussir la Certification Gestion de Projet PMP du PMI](#)

[Réussir la Certification PRINCE2 Foundation](#)

[Réussir les Certifications PRINCE2 Foundation et PRINCE2 Practitioner](#)

[Réussir la Certification ITIL Foundation](#)

[Réussir la Certification Agile certifié SCRUM Master](#)

[Réussir les Certifications TOGAF Certified et TOGAF Foundation](#)

Retrouvez cette formation sur notre site :

[ITIL L'essentiel](#)