

# Itil

La formation « Itil » vous permettra d'appréhender et utiliser l'ensemble des bonnes pratiques pour la gestions des services informatiques.

### Pré-requis

Une expérience dans le domaine des services informatiques est recommandée

#### Public concerné

Tous les professionnels des services informatiques

#### Durée et tarif de la formation

La durée de la formation varie en fonction des besoins et des objectifs déterminés après audit. Les tarifs sont disponibles sur devis.

## Contenu de la formation

L'environnement Itil

Historique

Présentation d'ITIL

Les origines

Les apports

Les acteurs

Les bonnes pratiques

Mise en œuvre de la gestion de services

État des lieux des pratiques de gestion des services IT

Les meilleures pratiques de gestion des services IT

Mise en application de la gestion des services ITIL

La gestion des services

Les concepts : bonnes pratiques, gestion des services...

Les fonctions

Les processus

Les cycles de vie

Structure

Composants

Interface

Les objectifs : stratégie des services...

Les objectifs : amélioration des services...

Les concepts, rôle et fonction

Stratégie des services

Conception des services

Transition des services

Exploitation des services

Amélioration continue des services

Centre de services

Gestion technique

Gestion des applications

Gestion des opérations

Technologies et architecture

L'automatisation des services

L'intégration des processus de gestion des services

Rôles

Propriétaire de processus

Propriétaire de service

Propriétaire de service

Les contraintes liées aux projets ITIL

L'organisation du déploiement de la structure

Les méthodes et processus

L'organisation

La planification

Les facteurs de réussite pour la mise en oeuvre d'un

projet ITIL

Les exemples concrets d'utilisation d'ITIL en entreprise

556 Avenue de Limoges - CS 88704 - 79000 NIORT -- Tél. 05 49 76 79 18 -- <u>www.neuroactive.fr</u>