

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 de la formation

La durée de la formation varie en fonction du niveau de base de l'apprenant et des objectifs d'utilisation formulés.

Contenu de la formation

L'environnement Itil

- Historique
- Présentation d'ITIL
- Les origines
- Les apports
- Les acteurs
- Les bonnes pratiques

Technologies et architecture

- L'automatisation des services
- L'intégration des processus de gestion des services
- Rôles
- Propriétaire de processus
- Propriétaire de service

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

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

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