



Public

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.

Connaissances requises

Il est nécessaire d'être certifié ITILv2 Foundation pour suivre ce cours.

Durée

1 jour

Moyens Pédagogique

- Alternance de cours théoriques et d'exercices pratiques.
- Une personne par poste micro.
- Support de cours.

Modalités de suivi :

- Validation des compétences acquises par des exercices pratiques à la fin de chaque module.
- Test pratique reprenant l'intégralité des modules étudiés en fin de formation.
- A l'issue de la formation est remis un bilan stagiaire et une évaluation du formateur.
- Feuilles d'émargement.

Animateur :

Consultant Spécialiste ITIL.

Contact commercial :

David DEHAIS

Tél : 02.35.590.591

Fax : 02.35.80.82.99

Email : d.dehais@aemy.fr

Cours : ITIL v3 Nouveautés et évolutions

Découvrez les nombreuses améliorations de la version 3 d'ITIL. Puis passez votre certification V3 à l'issue de cette journée.

Ce cours prépare au test de mise à jour pour obtenir la certification ITIL Foundation en version 3.

Objectif de la formation

- Comprendre les processus clés d'ITIL v3
- Connaître les différences entre la v2 et la v3
- Connaître les avantages de la mise en œuvre des processus ITIL v3
- Etablir les relations et interactions entre les processus ITIL v3
- Créer un avantage concurrentiel par une gestion performance des services informatiques
- Connaître les facteurs clés de succès pour une mise en œuvre performante des processus ITIL v3
- Acquérir les compétences nécessaires pour optimiser le passage de la certification

Module 1 : Amélioration Continue des Services

- Revue, audit et métriques au sein du livre Amélioration Continue des Services
- Panorama des nouveaux concepts et des modifications apportées, des définitions et de la terminologie spécifique

Module 2 : Opération des services

- Gestion des incidents, des problèmes, des événements et des Accès, Exécution des requêtes et Centre de Services

Module 3 : Transition des services

- Les meilleurs pratiques de la Gestion des changements et des mises en production
- Gestion des risques
- Gestion de la Configuration et des actifs, configuration Management System, Definitive Media Library et Spares Store

Module 4 : Stratégie des services

- Création de valeur et Retour sur les investissement informatiques
- Gestion du portefeuille des services, gestion de la demande

Module 5 : Conception des services

- Gestion du catalogue des services
- Gestion des niveaux de services
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la continuité des services
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de la sécurité de l'information