



Public

Toute personne travaillant au sein du département informatique, notamment dans la «production», consultants, conseil à maîtrise d'ouvrage, maître d'ouvrage et tout manager susceptible d'être impliqué dans un projet informatique.

Connaissances requises

Il est préférable que ces personnes aient acquis au moins trois à six mois d'expérience dans le domaine IT. (directeurs informatiques, responsables des systèmes d'information, responsables de la microinformatique, responsables des services d'assistance « help desk », consultants en informatique...).

Durée

3 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 Foundation v2

Ce cours est le premier cours officiel de la filière de formation et de certification sur ITIL (IT Infrastructure Library). Il se base sur la version 2.

Ce cours permet de préparer l'examen Exin ITIL Foundation.

Objectif de la formation

- Introduire les principaux concepts et le vocabulaire ITIL.
- Montrer l'intérêt de l'ITIL dans une démarche de gestion des Services.
- Comprendre les implications de la mise en œuvre de l'ITIL.
- Acquérir les réflexes ITIL.
- Obtenir la certification ITIL

PREMIER JOUR

Module 1 : Introduction

- Revue de presse
- Description générale
- Quelles réponses à quels problèmes

Module 2 : Présentation générale de l'ITIL

- Objectifs et principes
- Historique
- Concepts de base
- Définitions

Module 3 : Service Support

- Service Desk
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes, des configurations, des changements
- Gestion des Nouvelles Versions (Release Management)

DEUXIEME JOUR

Module 4 : Service Delivery

- Gestion des contrats de Services
- Gestion de la disponibilité
- Gestion des Capacités
- Gestion des coûts
- Gestion de la continuité de services

Module 5 : L'utilisation de l'ITIL

- Pourquoi les entreprises décident-elles d'utiliser l'ITIL

Module 6 : Mise en place de l'ITIL

- Concepts de base



Cours : ITIL Foundation v2

TROISIEME JOUR

Module 7 : Révision des deux jours et examens

- Exercices pratiques sur chaque processus permettant de restituer ce qui a été vu durant les 2 premiers jours

Module 8 : Examen blanc

Module 9 : Passage à l'examen de certification l'après-midi