Management SI

ITIL Foundation V3 avec certification

3 jours (21 heures)

Délai maximum : 2 mois.

Parcours concourant au développement des compétences. Action de formation réalisée en application des articles L 6313-1 et L 6313-2 du Code du travail.

Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous avant le début de votre formation pour que nous puissions vous orienter efficacement et vous accueillir dans les meilleures conditions.

Objectifs pédagogiques

- Découvrir les concepts fondamentaux de ITIL et du IT Service Management

Pré-requis

- Connaissances de base en gestion des systèmesd'information

Modalités pédagogiques

Modalités de formation:

- Formation réalisée en présentiel, à distance ou mixte,
- Toutes nos formations peuvent être organisées dans nos locaux ou sur site
- Feuille de présence signée en demi-journée, questionnaires d'évaluation de la satisfaction en fin de stage et 60 jours après, attestation de stage et certificat de réalisation.
- Horaires de la formation: 9h - 12h30 et 13h30 - 17h.
- Les horaires de la formation sont adaptables sur demande.

Moyens pédagogiques

- Formateur expert dans le domaine,
- Mise à disposition d'un ordinateur, d'un support de cours remis à chaque participant,
- Vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard,
- Formation basée sur une alternance d'apports théoriques et de mises en pratique
- Formation à distance à l'aide du logiciel Teams pour assurer les interactions avec le formateur et les autres stagiaires, accès aux supports et aux évaluations. Assistance pédagogique afin de permettre à l'apprenant de s'approprier son parcours. Assistance technique pour la prise en main des équipements et la résolution des problèmes de connexion ou d'accès. Méthodes pédagogiques : méthode expositive 50%, méthode active 50%.

Public visé

- Bonne connaissance du SI indispensable

Modalités d'évaluation et de suivi

- Evaluation des acquis tout au long de la formation : QCM, mises en situation, TP, évaluations orales…

Programme de formation

1. Présentation

- La naissance d'ITIL, pourquoi, quand et comment
- ITIL aujourd'hui, itSMF
- Notion de processus et d'amélioration permanente
- Les domaines et les processus
- La librairie officielle ITIL

2. Le soutien des services

- Le centre de services (Service Desk)
- La gestion des incidents
- La gestion des problèmes et des erreurs connues

Contacts

Notre centre à **Mérignac**
14 rue Euler
33700 MERIGNAC
05 57 92 22 00
contact@afib.fr

Notre centre à **Périgueux**
371 Boulevard des Saveurs,
24660 COULOUNIEIX CHAMIERS
05 64 31 02 15
contact@afib.fr

- La gestion des configurations
- La gestion des changements
- La gestion des nouvelles versions

3. La fourniture des services

- La gestion des niveaux de services
- La gestion financière
- La gestion des capacités
- La gestion de la continuité
- La gestion de la disponibilité

4. La gestion de la sécurité

- Les différents besoins de sécurité
- Prévention, détection et répression

5. Synthèse

- L'interaction des processus
- La mise en oeuvre : risques et recommandations
- ITIL et les normes BS et ISO

6. Journée de certification (optionnelle)

- Les participants ont la possibilité de s'inscrire à une journée optionnelle de certification
- Elle intègre une session de révision et le passage de la certification