

<b>Public</b>	Personnel des Systèmes d'Information Chefs de Projets, Directeur de Mission Responsables dans les Systèmes d'Information Gestionnaires des Processus Auditeurs des Systèmes d'Information Architectes d'Infrastructures Equipe qualité, normes et méthodes Développeurs et chefs de projet Ingénieurs Système et Télécom Toute personne intéressée à la fourniture des Systèmes d'Information Toute personne intéressée à ITIL
<b>Durée</b>	3 jours - 21 heures
<b>Pré-requis</b>	Une connaissance des Systèmes d'Information et une expérience professionnelle des concepts des Systèmes d'Information peut faciliter la compréhension du contenu du cours.
<b>Objectifs</b>	Acquérir une vue globale des concepts ITIL Acquérir une compréhension de la terminologie ITIL Comprendre les bénéfices d'ITIL Comprendre le cycle de vie des Services TIC Comprendre les principaux composants de chaque processus ITIL Rapprocher les concepts enseignés à la pratique quotidienne des participants Préparer à la certification de Base ITIL
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Pour bien préparer la formation, le stagiaire effectue une auto-évaluation de positionnement avec un questionnaire complété par un entretien
<b>Moyens techniques</b>	1 poste de travail complet par personne De nombreux exercices d'application Mise en place d'ateliers pratiques Remise d'un support de cours Passage de certification(s) dans le cadre du CPF Modalité d'évaluation des acquis : Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation Evaluation technique des connaissances en pré et post formation Evaluation générale du stage  Remise d'une attestation de stage
<b>Délai d'accès</b>	L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
<b>Accessibilité handicapés</b>	Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

## 1. INTRODUCTION A ITIL

- Generalites ITIL
- Schéma de certification ITIL (APMG)
- Concept de la Gestion des Services
- Le cycle de vie de la Gestion des Services Concepts clefs

## 2. STRATEGIE DES SERVICES

- Comment valoriser les services de la DSI (Marketing de la DSI)
- Etablissement de la Stratégie
- La Gestion Financière des Services TIC
- La Gestion du Portefeuille des Services
- La Gestion de la Demande

### 3. CONCEPTION DES SERVICES

- La Gestion du Catalogue de Services, organiser un catalogue des services de la DSI qui soit orienté clients
- La Gestion des Niveaux de Services, améliorer la satisfaction clients
- La Gestion de la Capacité
- La Gestion de la Continuité des Services
- La Gestion de la Disponibilité
- La Gestion de la Sécurité
- La Gestion des Fournisseurs

### 4. TRANSITION DES SERVICES

- La Gestion des Actifs des Services et des Configurations
- La Gestion des Changements
- La Gestion des Mises en Production et Implémentations
- La Gestion de la Connaissance
- Soutien de la Conception de la Transition
- Validation et Tests du Service
- Evaluation du Service

### 5. OPERATION DES SERVICES

- Le Centre de Services (Service Desk)
- La Gestion des Incidents
- La Gestion des Problèmes
- La Gestion des Événements La Gestion des Accès
- L'Exécution des Requêtes

## NOUS CONTACTER

#### Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON  
38130 ÉCHIROLLES

#### Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

#### Centre de formation

87, RUE GÉNÉRAL MANGIN  
38000 GRENOBLE

#### E-mail

contact@audit-conseil-formation.com

Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !



ACF Audit Conseil Formation



@ACF\_Formation



ACFauditconseilformation