



Vos contacts :  
Marie-Jeanne ou Marjorie  
au : 05 61 34 39 80

## FORMITIL3 – Les fondamentaux du référentiel ITIL V3

---

<b>Objectif</b>	A l'issue de ce stage, vous aurez acquis le vocabulaire ITIL, et la première compréhension des différents processus. Vous serez prêt à passer l'examen de certification EXIN.
<b>Pré requis</b>	Pour suivre ce stage, il est préférable que les participants aient acquis au moins trois à six mois d'expérience dans le domaine IT. (directeurs informatiques, responsables des systèmes d'information, responsables de la micro-informatique, responsables des services d'assistance « help desk », consultants en informatique...).....
<b>Durée</b>	2,5 jours, + une ½ journée dédiée à passer la certification

### Contenu

---

#### Introduction à l'ITIL

- Ses origines, ses acteurs, sa philosophie. Un concept tourné vers le client des services.
- L'approche ITIL basée sur les bonnes pratiques
- La notion de service
- Comprendre l'apport d'ITIL dans la performance du système d'information
- Les notions d'utilité et de garantie pour les services
- Les actifs contribuant à la fourniture des services
- La modélisation des processus
- Le concept du cycle de vie et son importance dans la gestion des services
- Panorama de la structure documentaire d'ITIL

#### L'amélioration continue des services

- La roue de Deming et la mesure de la Qualité
- La typologie des indicateurs
- Les étapes indispensables de l'amélioration continue

#### L'exploitation des services

- Le monde technique
- Les processus
- Les besoins des métiers
- La qualité attendue des services
- La gestion des incidents
- La gestion des problèmes
- La gestion des accès
- La gestion des demandes
- La gestion des événements
- Le centre de services et son rôle dans l'interface utilisateurs
- Le management technique et sa responsabilité sur les infrastructures et les hommes. Le management d'application
- Le management de l'exploitation et des tâches de back office

#### La transition des services

- La gestion des changements
- La gestion des actifs et des configurations
- La gestion des mises en production et des déploiements,
- La gestion de la connaissance

#### La conception des services

- La gestion des niveaux de service
- La gestion du catalogue des services
- La gestion de la disponibilité
- La gestion de la sécurité
- La gestion des fournisseurs
- La gestion de la capacité
- La gestion de la continuité

#### La stratégie des services

- Les services, base de création de valeur pour les métiers
- Les stratégies de prévision, la compréhension du marché et le développement des offres de service IT

#### Les processus stratégiques

- La gestion du portefeuille des services
- Une vision long terme basée sur des études de cas métier (business case)
- La gestion de la demande
- La gestion financière des services