

# Management du SI

## OBJECTIFS

Découvrir le cycle de vie des services suivant le référentiel ITIL v3. Approfondir ses connaissances pour accompagner le plan qualité des organisations informatiques.

## PARTICIPANTS

Cette formation est destinée aux ressources de la DSI qui souhaitent connaître et utiliser le référentiel des bonnes pratiques de la v3. Cette formation est structurée pour préparer les stagiaires à l'examen de la certification ITIL v.3 les fondamentaux.

## PRE-REQUIS

Aucun

## METHODE PEDAGOGIQUE

Cette formation intègre des exercices d'entraînement et de révision pour disposer des connaissances indispensables au passage avec succès de l'épreuve de certification.

## MOYENS

Salle avec vidéoprojecteur et paperboard.

Formateur certifié  
ITIL v2 Service Manager  
ITIL v3 Expert

## ITIL v3 Les fondamentaux

### PROGRAMME

8 modules M1 à M8 structurent la formation ITIL v3 les fondamentaux. Ils permettent de couvrir en détail l'ensemble des processus et fonctions présentés sur les 5 ouvrages de référence.

A l'issue de chaque chapitre étudié, une test des connaissances est organisé pour évaluer le bon déroulement de la formation.

#### ✓ Programme du séminaire :

- Introduction ITIL v1 à v3
- Le cycle de vie des services : Introduction à l'ITIL Service lifecycle.
- Concepts génériques et définitions
- Processus de stratégie des services (organisation, valeur)
- Processus de conception des services (organisation, valeur)
- Processus de transition des services (organisation, valeur)
- Processus d'exploitation des services (organisation, valeur)
- Processus d'amélioration continue (organisation, valeur)

Ce programme permet au candidat de découvrir le référentiel ITIL v3 sur l'ensemble du cycle de vie des services. Elle vous prépare également à la certification ITIL v3 les fondamentaux.

