ITIL® Foundation

Préparation et passage à l'examen ITIL ®

Pour qui

- DSI, Responsable de centres d'appels.
- Responsable Développement SI.
- Responsable Infrastructure SI.
- Responsable d'applications.
- Personnel de Help Desk, Centre de services.
- Chef de projet informatique, développeur.
- DAF, Directeur de compte en SSII.
- Architecte, urbaniste informatique.
- Directeur qualité, responsable qualité.
- Directeur de l'organisation, organisateur.

Enjeu : Se perfectionner

Prérequis

- Expérience opérationnelle ou organisationnelle d'au moins un an dans un environnement lié à l'informatique.

Objectifs

- Comprendre les différentes phases et les processus du cycle de vie des services informatiques.
- Comprendre la terminologie et les concepts d'ITIL®.
- Préparer et passer l'examen ITIL®.

Programme

1/ Stratégie des services

- Quels services l'organisation informatique doit-elle offrir à ses clients.
- Comment développer un marché pour ces services.
- Comment créer de la valeur pour les clients.
- Comment traduire les objectifs business en termes de services.
- Comment évaluer la pertinence des demandes.
- Comment prendre les bonnes décisions en terme d'investissement.

2/ Conception des services

- Décrire comment concevoir des services utiles avec des garanties satisfaisantes en termes de disponibilité, capacité, continuité et sécurité.
- Comment trouver les meilleures solutions de service et comment développer de manière efficace les processus de gestion de services qui correspondent aux besoins des clients.

3/ Transition des services

- Mettre en œuvre les éléments nécessaires pour développer, construire, tester, valider et déployer de nouveaux services ou modifier des services existants, tout en réduisant les risques.

4/ Exploitation des services

- Les conseils de bonnes pratiques liées à la fourniture et au support des services en production.

5/ Amélioration continue des services

- Comment améliorer la valeur apportée aux clients en permanence en cherchant une gestion opérationnelle plus efficace et une organisation plus efficiente des activités.
- Comment améliorer les services et les processus informatiques.

6/ Examen

- Passage de l'examen ITIL® Foundation.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Points forts / Moyens pédagogiques

- Référencement PMI® : gagnez 21 PDU pour maintenir votre certification PMP® ou PgMP®.
- Cegos s'est associée à des consultants accrédités pour délivrer la formation et vous faire passer l'examen de certification ITIL® Foundation.
- PMBOK, PMP, PgMP, PMI-SP, PMI-RMP et le logo PMI Registered Education Provider sont des marques déposées du Project Management Institute, Inc.

3 jours (21h présentiel)

Réf. **6856**

57 €HT Paris
51 €HT Régions

1 930 €HT Prix INTER

8 410 €HT Forfait INTRA*

* Détails sur cegos.fr

Dates et villes

Sur cegos.fr, retrouvez en temps réel les dates et les places disponibles en tapant la Réf. 6856

Formation proposée à **Paris, Lyon**

Cette certification est inscrite à l'inventaire et éligible au CPF pour tous les salariés et demandeurs d'emploi au niveau national.
Nom de la certification : ITIL. Code CPF : 235871.

© Cegos 2019

Sessions Inter 2019 - Pour organiser cette formation chez vous en Intra, merci de nous communiquer vos dates - Référence 6856

Qualité des formations :
Cegos est certifié AFAQ selon le référentiel ISO 9001, qualifié OPQF (qualification figurant sur la liste CNEFOP) et enregistré au Datadock.

Retrouvez en temps réel les dates et les places disponibles sur Cegos.fr en tapant la référence 6856
Toutes nos formations sont réalisables dans votre entreprise à la date qui vous convient.
Document créé le 17/02/2020