

ITIL - Fondamentaux V3

objectif

Durant cette formation , vous développerez les processus ITIL, en collaboration avec votre formateur, avec le manuel spécialement conçu pour cette formation.

programme

Ce séminaire a été conçu selon les exigences de l'APMG (Accréditeur officiel d'ITIL).

Ce séminaire vous permettra de :

- ▶ Juger de l'utilité d'introduire dans votre propre organisation des modèles de processus, ainsi que reconnaître leurs contributions à l'atteinte des objectifs de l'entreprise
- ▶ Mettre en évidence comment les clients perçoivent l'organisation informatique de leur entreprise et quels sont les critères qu'ils utilisent pour en évaluer la qualité
- ▶ Identifier et mettre en évidence le fonctionnement et les effets d'une organisation orientée vers les services et comment la position concurrentielle de l'organisation informatique de l'entreprise peut être renforcée
- ▶ Identifier les possibilités de mise en œuvre du contenu des processus ITIL® au sein de votre propre organisation.
- ▶ Le contenu des cours est le suivant :
- ▶ Les facteurs de succès de la Gestion des Services
- ▶ Le modèle du degré de maturité des services Informatiques CMM
- ▶ Le modèle des rôles dans la Gestion des Services Informatiques
- ▶ Les principes, les processus et les modèles d'ITIL V3
- ▶ La préparation à l'examen et le passage de la certification



DIPLOME

DURÉE

3 jours dont 1/2 journée pour la certification avec préparation à celle-ci



DATES DE FORMATION

Angers
Nous consulter

Cholet
Nous consulter

La Roche/Yon
Nous consulter

Laval
Nous consulter

Le Mans
Nous consulter

Nantes
Nous consulter

Saint-Nazaire
Nous consulter