

Public	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
Durée	3 jours - 21 heures
Pré-requis	Une connaissance des Systèmes d'Information et une expérience professionnelle des concepts des Systèmes d'Information peut faciliter la compréhension du contenu du cours.
Objectifs	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
Méthodes pédagogiques	Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire. La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification. Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.
Moyens techniques	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 Remise d'une attestation de stage
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
Délai d'accès	L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
Accessibilité handicapés	Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

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

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

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

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

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

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



ACF Audit Conseil Formation



@ACF_Formation

Dernière mise à jour : 11/09/2025

PROFIL Formateur : Les formateurs sont recrutés selon plusieurs critères :
Expérience, pédagogie, dynamisme et prévoyance.