

# ITIL ® l'essentiel

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

**Type de formation :** Formation continue

**Domaine :** Management du SI

**Filière :** Management SI

**Rubrique :** ITIL® produites par un Authorised Training Center

**Éligible au CPF :** Non

**Action collective :** Non

**Editeur :** ITIL (certifié APMG)

**Code de formation :** AS339

## € Tarifs

**Prix public :** 750 €

### Tarif & financement :

Nous vous accompagnons pour trouver la meilleure solution de financement parmi les suivantes :

**Le plan de développement des compétences de votre entreprise :** rapprochez-vous de votre service RH.

**Le dispositif FNE-Formation.**

**L'OPCO** (opérateurs de compétences) de votre entreprise.

**France Travail:** sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.

**CPF -MonCompteFormation**

Contactez nous pour plus d'information : [contact@aston-institut.com](mailto:contact@aston-institut.com)

## PRÉSENTATION

### Objectifs & compétences

Découvrir l'approche ITIL de la gestion des services. Découvrir comment les processus ITIL permettent d'améliorer les services offerts par l'organisation informatique.

### Public visé

Ce stage est destiné aux décideurs, chef de projet ou toute personne souhaitant avoir une vue synthétique d'ITIL.

### Pré-requis

Avoir une vision d'ensemble dans la production de service.

## Lieux & Horaires

**Durée :** 7 heures

**Délai d'accès :** Jusqu'à 8 jours avant le début de la formation, sous condition d'un dossier d'inscription complet

## PROGRAMME

### 1. INTRODUCTION

Généralités.

Historique. Qu'est-ce que ITIL ? Les niveaux de certification.

Les notions de base.

Les domaines couverts et les processus.

### 2. CARACTÉRISTIQUES ET BÉNÉFICES

Approche d'ITIL basée sur les bonnes pratiques

Apport d'ITIL dans la performance du système d'information

Panorama de la structure documentaire d'ITIL

### 3. VUE SYNTHÉTIQUE DES PROCESSUS ITIL

Théorie des processus appliquée à ITIL

Gestion des niveaux de service

Gestion financière des services

Gestion de la capacité

Gestion de la continuité des services

Gestion de la disponibilité Service desk

Gestion des incidents

Gestion des problèmes

Gestion des configurations

Gestion des changements

### 4. LA MISE EN PLACE ET L'UTILISATION D'ITIL

La démarche Les étapes Les bonnes pratiques

## Prochaines sessions

Consultez-nous pour les prochaines sessions.

## MODALITÉS

**Modalités**

**Modalités :** en présentiel, distanciel ou mixte . Toutes les formations sont en présentiel par défaut mais les salles sont équipées pour faire de l'hybride. – Horaires de 9H à 12H30 et de 14H à 17H30 soit 7H – Intra et Inter entreprise.

**Pédagogie :** essentiellement participative et ludique, centrée sur l'expérience, l'immersion et la mise en pratique. Alternance d'apports théoriques et d'outils pratiques.

**Ressources techniques et pédagogiques :** Support de formation au format PDF ou PPT Ordinateur, vidéoprojecteur, Tableau blanc, Visioconférence : Cisco Webex / Teams / Zoom.

**Pendant la formation :** mises en situation, autodiagnostic, travail individuel ou en sous-groupe sur des cas réels.

**Méthode**

**Fin de formation :** entretien individuel.

**Satisfaction des participants :** questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation.

**Assiduité :** certificat de réalisation.

**Validations des acquis :** grille d'évaluation des acquis établie par le formateur en fin de formation.