



Introduction à la méthodologie ITIL

Objectifs : A l'issue de cette formation, le participant connaîtra le vocabulaire ITIL et saura utiliser la bibliothèque des processus. Il pourra également mettre en place les bonnes pratiques en matière de gestion des services.	Personnes concernées La formation s'adresse à toute personne impliquée dans l'amélioration de la gestion des services.
PROGRAMME	Pré requis : aucun.
L'ITIL Les concepts et référentiels L'approche "Processus" L'ITIL et la qualité	PEDAGOGIE
LE PROCESSUS DE SUPPORT DE SERVICES Le centre de services La gestion des incidents La gestion des problèmes La gestion de la configuration La gestion des changements	Le Formateur Expert de la gestion des services. Méthodes pédagogiques Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et les exercices pratiques. Remise d'un support aide-mémoire au participant. Modalités d'évaluation Tests de contrôle des connaissances à l'aide de QCM. L'évaluation permet de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs opérationnels par l'apprenant. La formation est sanctionnée par une attestation individuelle de fin de formation avec une évaluation des acquis mentionnant le niveau d'acquisition de l'apprenant. Accès handicapés Nos formations sont accessibles aux personnes handicapées. Afin de mettre en œuvre toutes les mesures d'accompagnement nécessaires à la formation de la personne en situation de handicap permanent ou temporaire, l'apprenant contacte en amont de la formation le conseiller ProFormalys afin d'être mis en relation avec le Référent Handicap.
LE PROCESSUS DE FOURNITURE DE SERVICES La gestion des niveaux de Services La gestion de la disponibilité La gestion des capacités La gestion de la continuité La gestion financière	Intra entreprise - Lieu de formation : dans la ville de votre choix. Inter entreprises à Paris, Lyon, Lille, Lisieux - Tarif de la formation par personne.
LA MISE EN ŒUVRE La démarche et l'aspect qualité Les enjeux et risques	2 jours 1 250 €
	Réf : IND516

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Industrie partout en France

Formation *Introduction à la méthodologie ITIL*