

ITIL® version 3, présentation générale et bonnes pratiques

Tutorat en option

Cours Pratique de 1 jour
Réf : 4IP - Prix 2022 : 30€ HT

Cette formation digitale a pour objectif de vous permettre d'améliorer la qualité des services IT grâce à la démarche ITIL®. Elle s'adresse à un public allant du technicien informatique au hotliner et possédant une expérience de l'informatique en tant que support aux activités métiers de l'entreprise. La pédagogie s'appuie sur un auto-apprentissage séquencé par actions de l'utilisateur sur l'environnement à maîtriser. Une option de tutorat vient renforcer l'apprentissage.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Connaître les principaux termes et concepts de ITIL®

Avoir une vision globale des cinq processus ITIL®

Savoir retrouver les caractéristiques des processus ITIL® : objectifs, activités, livrables

PÉDAGOGIE ET PRATIQUES

Formation digitale basée sur une pédagogie active avec une combinaison de théorie, de démonstrations, de partages d'expérience et de bonnes pratiques. Pour renforcer l'apprentissage, les séquences pédagogiques sont de courte durée et un tutorat est proposé en option.

ACTIVITÉS DIGITALES

Exercices, quiz, fiche de synthèse, cours enregistrés et option de tutorat (débriefing, échanges par e-mail avec un expert, social learning, classe à distance sur mesure).

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 08/2021

1) Appréhender ITIL®

- Présentation générale.
- Enjeux de la gestion de service.
- Normes, standards et bonnes pratiques.
- Historique de la démarche ITIL®.

2) Comprendre ITIL®

- Vocabulaire, définitions.
- Cycle de vie de l'informatique.
- Processus.

3) Connaître les principales phases

- Stratégie de service.
- Conception de service.
- Transition de service.

PARTICIPANTS

Toute personne travaillant sur le support informatique (de l'ingénieur au hotliner en passant par le technicien) et étant concernée par l'organisation du centre de service informatique.

PRÉREQUIS

Expérience de l'informatique en tant que support aux activités métiers de l'entreprise.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui ont conçu la formation et qui accompagnent les apprenants dans le cadre d'un tutorat sont des spécialistes des sujets traités. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement :
documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices, études de cas ou présentation de cas réels.
ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Une attestation de fin de formation est fournie si l'apprenant a bien suivi la totalité de la formation.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante pshaccueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Exploitation de service.
- Amélioration continue.
- Conclusion.

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

NOS POINTS FORTS

- Séquences de courte durée
- Exercices et fiches téléchargeables
- Activités digitales illimitées pendant 1 an
- Tutorat personnalisé en option
- Accès multi-device (smartphone, tablette ou ordinateur) via une simple connexion internet