

ITIL Foundation (3 jours)

Informations et inscriptions auprès de AB Consulting – 38, rue des Mathurins 75008 Paris ou par mail à formation@bonneaud.net

- **Objectifs**

Acquisition du vocabulaire ITIL - Sensibilisation à la gestion des services informatiques - Connaissance des processus, rôles et fonctions définis dans ITIL.

- **Public**

Toute personne amenée à prendre en charge des missions et des tâches opérationnelles ou de gestion en relation avec les activités informatiques.

- **Pré-requis**

Culture d'entreprise

- **Méthode pédagogique**

Présentation des disciplines ITIL sous forme de cours théoriques et d'exercices pratiques d'application - Préparation à l'examen de certification ITIL Foundation de l'EXIN.

- **Durée**

3 jours (incluant le passage de l'examen EXIN ITIL Foundation Certificate)

- **Lieu des sessions**

Inter-entreprises dans nos locaux ou salles de formations - Intra-entreprise sur site (France et étranger)

Programme de la formation

Jour 1

- Présentation générale de l'ITIL
- Le centre de services (Service Desk)
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des changements
- Gestion des mises en production

Jour 2

- Gestion des niveaux de service
- Gestion financière des services IT
- Gestion des capacités
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la continuité des services IT
- Gestion de la sécurité

Jour 3

- Examen blanc
- Correction de l'examen blanc et rappel des concepts
- Conclusion
- Examen de certification agréé EXIN (Durée : 1 heure)