

[www.fctsolutions.com](http://www.fctsolutions.com)

☎ : 01 43 67 32 52

**Pour nos dates et vos inscriptions,  
Votre contact : Ilan MSIHID**

✉ [ilan.msihid@fctsolutions.com](mailto:ilan.msihid@fctsolutions.com) ☎ 01.43.67.32.52

Organisez ce stage en intra-entreprise.  
Contactez-nous !

## Stage IT\_Sens V3 : ITIL® Sensibilisation

### Durée : 1 Journée

ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library) est un ensemble de publications publiées par l'OGC (UK) et regroupant les meilleures pratiques pour structurer et améliorer l'efficacité, la performance et les coûts des services informatiques. ITIL V3 se présente sous la forme d'une collection de 5 livres couvrant les différents aspects de la production informatique et des domaines connexes.

### Objectifs du stage

- Acquérir le vocabulaire I.T.I.L., présentation des concepts de gestion des services I.T basées sur la version 3 de l'ITIL
- Appréhender l'importance d'intégrer les technologies IT à l'activité
- Apprendre à décrire le cycle de vie de la gestion des services IT
- Pouvoir rejoindre une équipe utilisant la démarche I.T.I.L

### Public

Ce cours s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels qui souhaitent, à travers ce stage, apprendre les bases du référentiel ITIL V3

**Nombre de participants :** 3 à 12 stagiaires

### Pré-requis et informations complémentaires

L'inscription à ce cours et à la certification ITIL Foundation V3 ne nécessite pas de pré requis spécifique. Il est conseillé d'avoir une culture informatique d'entreprise

### Informations complémentaires

La formation, le support de cours sont exprimés **en langue française**

#### PROGRAMME DE LA FORMATION

##### Présentation d'ITIL V3

- Introduction aux problématiques des systèmes d'information
- Rôle du système d'information
- L'ITIL V3 : la bibliothèque de références des bonnes pratiques
- Historique , Institutions
- Périmètre : les 5 ouvrages de l'ITIL V3

##### Généralités et concepts

- Service : définition, gestion des services et acteurs, cycle de vie
- Processus : rôles & fonctions, modélisation, le modèle RACI
- Présentation des 5 ouvrages « cœur » de l'ITIL V3 : thèmes et objectifs

**L'Amélioration Continue des Services** ( CSI, Continual Service Improvement)

**L'Exploitation des Services** (SO, Service Opération)

**La Transition des Services**

**La Conception des Services** (SD, Service Design)

**La Stratégie des Services** (SS, Service Strategy)

**Conclusion, Questions /Réponses**