

Ivanti Service Manager : Formation

Sensibilisation aux processus clés de l’informatique

Objectifs de la formation

La mission vise à dispenser la formation « Sensibilisation au référentiel ITIL V3 »

Résultats

Au cours de cette mission, les résultats suivants seront livrés :

* Réalisation de 2 sessions de la formation de sensibilisation à ITIL V3.
* Support de formation au format électronique.
* Bilan de formation avec le Directeur de la division Systèmes d’information et d’Organisation.

Plan de mission

* La formation « Sensibilisation au référentiel ITIL V3 » est dispensée dans le cadre d’une journée structurée comme suit :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapes** | **Détail** | **Livrables** |
| 1.  Préparation | - Programmation des sessions et des moyens de formation (salles, équipements, …)  - Préparation, Impression des supports de formation des exercices. | - Supports et jeux d’exercices. |
| 2.  Formation et synthèse | - 2 sessions d’environ 7 participants chacune.  - Synthèse des sessions avec le Responsable Client. | - 2 formations de sensibilisation.  - Bilan de formation. |

***Durée de la formation*** :

1journée

***Lieu de la formation*** :

Dans vos locaux ou chez Easy’s

***Nombre de participants*** :

Maximum 8 participants

**1ère partie (matin)**

* Présentation générale d’ITIL V3

- ses objectifs, ses enjeux, son intérêt comme référentiel des processus de l’informatique.

- sa structure (Service Strategy, Service Design, Service Transition, service Operation, Continual Service Improvement)

- ses modalités de mise en oeuvre.

* Survol synthétique de l’ensemble des processus et du vocabulaire.

**2ème partie (après-midi)**

* Bilan intermédiaire et rappels de la matinée.
* Processus clés : Gestion des niveaux de service, évènements, incidents, problèmes, requêtes, changements, mises en production, configurations, liens avec les autres processus.
* Cas pratiques.

Agenda