

Formation courte spécialisée de 45h sur 6 jours de formation.

Prochaine session :

En octobre 2018 : les 29 et 31 : 8h30-12h30 13h30-17h30

le 30 : 13h30-17h30

En novembre : les 2, 7 et 8 : 8h30-12h30 13h30-17h30

Examen : le 10 janvier 2019 de 14h à 17h30.

Télécharger le Bulletin d'inscription aux formations courtes

Contact : Fanny FIEVET au 03 27 23 04 05

(centre d'enseignement au 15 bis, place Jehan Froissart - 59300 VALENCIENNES)

> Financer votre formation: plan de formation de votre entreprise, DIF, CIF, contrat ou période de professionnalisation, à titre individuel, ...

Public concerné

Ce cours s'adresse à toute personne devant jouer un rôle dans la définition ou la gestion des services des Technologies de l'Information (TI) : équipes de production ou de support, consultants, équipes d'infogérance, responsable de processus TI, management de la DSI, auditeur.

Ce cours s'inscrit dans le cursus préparant au diplôme d'ingénieur informatique option systèmes d'information et/ou aux étudiants souhaitant obtenir le Master STIC mention informatique spécialité Systèmes d'Information et de décision.

Objectifs pédagogiques / Compétences visées

L'objectif de ce cours est double :

• Appréhender la gestion des services liés aux technologies de l'information et acquérir un langage commun praticable par les acteurs de ces services.

• Être en mesure de participer à des projets d'implantation ou d'amélioration des processus de services TI, et savoir s'intégrer dans une organisation s'appuyant sur le référentiel ITIL ou la norme ISO20000.

• Le cours s'articule sur le cycle de vie des services TI, en traitant la stratégie, la conception, la transition et l'exploitation des services TI, ainsi que le modèle d'amélioration continue de ces services. Il traite aussi des aspects normatifs de la gestion des services TI, par une introduction à la norme ISO20000.

Enfin, le cours aborde le positionnement du référentiel ITIL et de la norme ISO20000 parmi les grands référentiels du marché de gouvernance, gestion des services TI.

ITIL (« Information Technology Infrastructure Library » pour « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information ») est un ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques (« best practices ») du management du système d'information.

Organisation

Nombre de crédits ECTS : 6

Stages, projets, mémoire et condition de délivrance du diplôme

Suivi et évaluation des résultats

Document d'évaluation de satisfaction,

attestation de présence,

attestation formation individualisée,

épreuve d'examen organisée avec possibilité de valider

une unité d'enseignement du Cnam (NFE155).

Cette unité d'enseignement fait partie de parcours diplômant, voici ceux que propose le Cnam HdF :

• Certificat de compétence maîtrise d'ouvrage des systèmes

d'information,

• Titre RNCP niveau II Concepteur-architecte informatique

• Diplôme d'ingénieur spécialité informatique systèmes

d'information

Pour connaître l'ensemble des diplômes comprenant

NFE155, rendez vous sur : www.cnam.fr

Tarif

1 215€; en inter entreprise.

Pour toutes demandes intra entreprise, merci de bien

vouloir nous consulter.

Possibilité de cofinancement.

Contenu de la formation

Présentation de la gestion des Services

Historique d'ITIL

Fondamentaux d'ITIL par la présentation

ITIL V3

• Stratégie des Services (Service Strategy)

• Conception des Services (Service Design)

• Transition des Services (Service Transition)

• Exploitation des Services (Service Operation)

• Amélioration continue des Services (Continual Service Improvement).

Utilisation d'ITIL et plan de mise en oeuvre

La norme ISO 20000

Différence ITIL et ISO20000