

Les Fondamentaux de ITIL

Durée: 2,5 jours (Formation et préparation à l'examen)

Examen : 1 heure

Tarif: C

Présentation

Ce cours présente les concepts de la gestion des services TI basés sur la bibliothèque standard des meilleures pratiques de l'industrie : l'ITIL (IT Infrastructure Library). Ce cours détaille l'ensemble des processus ITIL 'Service Support' et 'Service Delivery'; ces processus permettent de développer un cadre de travail pour l'TI, afin d'être à même de fournir, mesurer et améliorer les services offerts par l'IT aux utilisateurs business.

Participants

- Responsables et professionnels de l'TI qui ont en charge la supervision et/ou la fourniture de services informatiques dans leur entreprise.
- Administrateurs systèmes et réseaux, Analystes systèmes, Architectes,
- Spécialistes dans le processus d'entreprise, Analystes d'entreprise, ainsi que les Directeurs Informatiques.

Objectifs:

Sensibilisation à la gestion des services des TI

Connaissance de la terminologie ITIL Présentation des disciplines ITIL

Préparation à l'examen

Programme Détaillé du stage

Première Journée :

1. Présentation et introduction

2. Soutien des services

- Centre de services (Service Desk)
- Gestion des incidents et Gestion des problèmes
- Gestion des configurations
- Gestion des changements
- Gestion des mises en production

Deuxième Journée

1. Fourniture des services

- Gestion des niveaux de service
- Gestion financière des services des TI
- Gestion de la capacité et Gestion de la disponibilité
- Gestion de la sécurité
- Gestion de la continuité des services des TI

Troisième Journée

- Examen blanc
- Rappel des concepts
- Conclusion
- **Examen ITIL Foundation (1 heure)**