ITIL Foundation V3 avec certification



Ref: 4-IL-BASE

Prochaines dates

Aucune date pour le moment

Durée: 3 jour(s)

Objectifs

Découvrir les concepts fondamentaux de ITIL et du IT Service Management

Pré-requis

Bonne connaissance du SI indispensable

Plan de cours

1. Présentation

La naissance d?ITIL, pourquoi, quand et comment

ITIL aujourd'hui, itSMF

Notion de processus et d'amélioration permanente

Les domaines et les processus

La librairie officielle ITIL

2. Le soutien des services

Le centre de services (Service Desk)

La gestion des incidents

La gestion des problèmes et des erreurs connues

La gestion des configurations

La gestion des changements

La gestion des nouvelles versions

3. La fourniture des services

La gestion des niveaux de services

La gestion financière

La gestion des capacités

La gestion de la continuité

La gestion de la disponibilité

4. La gestion de la sécurité

Les différents besoins de sécurité

Prévention, détection et répression

5. Synthèse

L'interaction des processus

La mise en oeuvre : risques et recommandations

ITIL et les normes BS et ISO

6. Journée de certification (optionnelle)

Les participants ont la possibilité de s'inscrire à une journée optionnelle de certification

Elle intègre une session de révision et le passage de la certification

