

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