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