

Formation ITIL 2011 l'essentiel en 1 jour

Objectifs de la formation ITIL V3 Initiation

Comment gérer des services informatiques selon les meilleures pratiques d'ITIL v3 ? Découvrez l'essentiel de la gestion des services informatiques, selon les meilleures pratiques d'ITIL v3. Ce cours d'introduction présente les grandes lignes d'ITIL v3 : une nouvelle approche de la gestion des services informatiques, des processus et des fonctions innovants, et une évolution des processus existants. Les objectifs de la formation ITIL :

- Les concepts d'ITIL v3
- L'amélioration continue des services
- Les opérations des services
- La transition des services
- La conception des services
- La stratégie des services
- Les facteurs clés de succès pour un service performant

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Tout professionnel impliqué dans la gestion des services informatiques : les décideurs informatiques, les managers informatiques et métiers, les responsables réseau, les analystes et propriétaires de processus, les analystes métiers, les consultants, les intégrateurs, les responsables d'assistance et de support, les fournisseurs de services, les développeurs, les commerciaux.

Prérequis :

Aucun

Contenu du cours ITIL V3 Initiation

ITIL V3 repose sur le concept de Cycle de vie des services, pour mettre en œuvre de nouveaux services informatiques ou faire évoluer ceux qui sont déjà en place.

Introduction à la gestion des services

La valeur pour le métier

Les concepts essentiels de la gestion des services

Introduction à ITIL v3

L'histoire d'ITIL

La description d'ITIL v3

Le cycle de vie des services

Les processus du cycle de vie des services Pour chacun des livres suivants, nous traiterons les objectifs, processus et principes de mise en œuvre :

La stratégie des services

La conception des services

La transition des services

Les opérations des services

L'amélioration continue des services