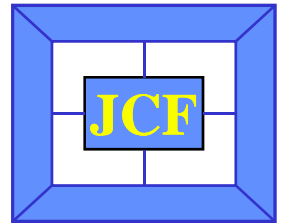


Les bases essentielles d'ITIL® V3

ITIL Foundation



Objectifs :

- Découvrir les concepts de ITIL V3®
- Découvrir le cycle de vie du Service au travers des cinq livres du cœur de l'ITIL V3®
- Découvrir l'ensemble des processus d'ITIL V3®
- Comprendre la relation entre les processus au travers de chacune des étapes du cycle de vie ITIL
- Faire la relation entre les processus, les fonctions dans l'organisation et le rôle des acteurs de la DSI

Contenu :

- Introduction à ITIL : ses origines, ses acteurs, sa philosophie
- L'approche ITIL et Service Management
- Service Strategy; Stratégie du Service
- Service Design; Conception des services
- Service Transition; Transition des services
- Service Operation; Operations des services
- Continual Service Improvement; Amélioration continue du Service
- La mise en œuvre d'ITIL, le projet ITIL

Méthodologie :

- Exposés théoriques, discussions interactives et exercices individuels et collectifs

Public :

- Les managers, chefs de projet, consultants qui ont une responsabilité en terme d'évolution de l'organisation autour du Système d'information (SLAs, catalogue des services, développement des solutions informatiques, Service Desk, déploiement, exploitation des systèmes, maintenance, gestion des risques, sécurité, management de l'outsourcing, etc...)

Durée :

- 2 Jours