

Mise à niveau ITIL® de v2 à 2011

jcf

Objectifs :

- Découvrir les changements entre ITIL 2011 et ITIL V2
- Découvrir le cycle de vie au travers des cinq livres du cœur de l'ITIL 2011
- Identifier les processus intégrés à ITIL 2011
- Identifier le positionnement des processus présents dans la V2
- Prendre conscience des modifications dans les processus existants
- Identifier les évolutions dans le vocabulaire normalisé

Contenu :

- Introduction aux raisons de l'évolution, ses avantages
- Les concepts clés d'ITIL
- Le cycle de vie du Service; Service lifecycle
- Service Strategy; Stratégie du Service
- Service Design; Conception des services
- Service Transition; Transition des services
- Service Operation; Exploitation des services
- Continual Service Improvement; Amélioration continue du Service
- Les processus clés et l'interaction entre les processus

Méthodologie :

- Exposés théoriques et discussions interactives

Public :

- Toute personne qui a déjà suivi une formation de type ITIL V2 de deux journées minimum ou qui possède un niveau proche de "ITIL Foundation Certificate in ITSM"

Durée :

- 1 Jour