

ITIL ® LCODE2UTF('8217',0)ESSENTIEL

CODE STAGE : AS339

OBJECTIFS

Découvrir lcode2utf('8217',0)approche ITIL de la gestion des services.

Découvrir comment les processus ITIL permettent dcode2utf('8217',0)améliorer les services offerts par lcode2utf('8217',0)organisation informatique.

DURÉE

1 jour

PUBLIC

Ce stage est destiné aux décideurs, chef de projet ou toute personne souhaitant avoir une vue synthétique dcode2utf('8217',0) ITIL.

PRÉ-REQUIS

Avoir une vision dcode2utf('8217',0)ensemble dans la production de service.

PROGRAMME

1. INTRODUCTION

Généralités.

Historique.

Qucode2utf('8217',0)est-ce que ITIL ?

Les niveaux de certification.

Les notions de base.

Les domaines couverts et les processus.

2. CARACTÉRISTIQUES ET BÉNÉFICES

Approche dcode2utf('8217',0)ITIL basée sur les bonnes pratiques

Apport dcode2utf('8217',0)ITIL dans la performance du système dcode2utf('8217',0)information

Panorama de la structure documentaire dcode2utf('8217',0)ITIL

3. VUE SYNTHÉTIQUE DES PROCESSUS ITIL

Théorie des processus appliquée à ITIL



Gestion des niveaux de service
Gestion financière des services
Gestion de la capacité
Gestion de la continuité des services
Gestion de la disponibilité
Service desk
Gestion des incidents
Gestion des problèmes
Gestion des configurations
Gestion des changements

4. LA MISE EN PLACE ET L'UTILISATION D'ITIL

La démarche
Les étapes
Les bonnes pratiques

