



ITIL Fondamentaux

2 jours

▶ **OBJECTIFS**

DECOUVRIR LES CONCEPTS FONDAMENTAUX DE ITIL ET DU IT SERVICE MANAGEMENT. EXPLORER LES PROCESSUS QUI CONSTITUENT LE CŒUR D'ITIL. COMPRENDRE L'APPORT ET LES BENEFICES D'ITIL DANS LA FOURNITURE DE SERVICES IT DE QUALITE. SAVOIR EVITER LES DIFFICULTES COURAMMENT RENCONTREES LORS DE LA MISE EN PLACE DES PROCESSUS ITIL. POUVOIR SITUER SON ROLE ET SES RESPONSABILITES AU SEIN DES PROCESSUS ITIL

▶ **PARTICIPANTS / PRÉ-REQUIS**

Aucune connaissance préalable n'est requise. Public : tous les acteurs impliqués dans le management d'un service informatique. Les participants ont la possibilité de s'inscrire à une journée optionnelle de certification.

▶ **PROGRAMME**

1 Présentation

- > La naissance d'ITIL, pourquoi, quand et comment ?
- > ITIL aujourd'hui, itSMF
- > Notions 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 œuvre : 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 révisions et le passage de la certification

