

ITIL v4: pratiques de management des SI

Objectifs pédagogiques

- Découvrir le référentiel ITIL et les meilleures pratiques de gestion des services informatiques
- Comprendre les domaines et pratiques d'ITIL v4
- Se préparer pour l'examen de certification Foundation.



Public Cible

- Ingénieurs informaticiens
- Responsables d'équipes informatiques
- Directeurs de systèmes d'informations

Contenu de la formation

ITIL : les fondamentaux

- Notions de gestion de services et vocabulaire ITIL

- Gérer les changements, incidents, problèmes, demandes et niveaux de service

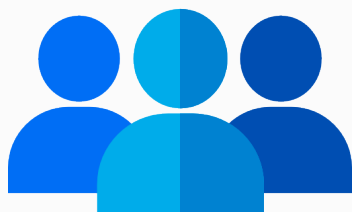
ITIL : gestion des services en pratique

- Les 4 domaines de gestion de services.
- Gérer la sécurité de l'information, les relations, les fournisseurs, les actifs informatiques.
- Gérer les événements, les versions, la configuration et le déploiement de services .

ITIL : Préparation de l'examen de certification

ITIL : Passage de l'examen de certification

Infos Pratiques



- En présentiel
- 5 jours
- 6h de cours par jour
- Suivi gratuit de 15 jours