

Travailler dans le support

Exercices



ITIL & Gestion des Incidents

Objectif(s) :

A la fin des exercices, l'élève doit être capable de :

- Comprendre le processus du support dans sa globalité
 - Connaître les différents niveaux du support et leurs fonctions dans le processus
 - Connaître les termes techniques usuels dans la procédure de support (par ex. niveau de support, incidents, problèmes, demandes)
 - Connaître les partenaires concernés et leur rôle dans le processus du support

Durée prévue : 90'

ITIL ?

Par groupe de deux, après avoir lu les supports de cours et en effectuant des recherches sur Internet, préparer un diaporama de quelques slides expliquant ce que sont *ITIL* et la *Gestion des Incidents*. Ils seront ensuite mis en commun et discutés.