

A qui s'adresse cette formation

- Cette formation est destinée à toute personne souhaitant obtenir la certification ITIL Foundation. Des connaissances générales en technologies de l'information sont supposées acquises.

Ateliers

- Réaliser un bon alignement des processus ITIL sur les étapes du cycle de vie
- Prendre conscience de l'importance de la gestion des niveaux de service et de sa dépendance des autres processus
- Définir des concepts clés au sein des processus de transition des services

Durée et lieu de la formation

- Durée de la formation : 3 jours.
- Lieu de la formation : 39 Rue Omar Slaoui Casablanca – Maroc

Programme de la formation

La gestion des services en tant qu'approche

- Concepts de la gestion des services

Le cycle de vie des services ITIL

- Les cinq processus principaux
- La valeur du cycle de vie des services ITIL

Concepts fondamentaux d'ITIL

- Identifier et documenter les services
- Optimisation de l'infrastructure

Principes et modèles clés d'ITIL

- Création de valeur à travers les services

Processus ITIL

- Stratégie de services
- Conception de services
- Transition de services
- Exploitation de services
- Amélioration continue des services

Fonctions et rôles de la gestion des services

- Présentation des différentes fonctions dans l'entreprise
- Définition des rôles de services