

OBJECTIF

Découvrir ITIL et comprendre son modèle opérationnel permettant la création, la fourniture et l'amélioration continue de produits et services technologiques. Cette formation prépare également à la certification « ITIL4 Foundation »

DESCRIPTION

Thématique : ITIL est un référentiel recensant les meilleures pratiques en matière de gestion des services IT

Public concerné : responsables de système d'information, managers et toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services IT

Pré-requis : avoir des connaissances de base en gestion de système d'information

Modalités : 3 jours en présentiel ou en distanciel, par groupe de 4 à 8 personnes

Prix : demandez-nous !

PROGRAMME

Jour 1

Introduction

Les concepts clé de la gestion des services IT

Les dimensions de la gestion des services

Jour 2

Le système de valeur des services

Les principes directeurs de la gestion des services

La chaîne de valeur des services

Jour 3

Les pratiques ITIL

Préparation au passage de l'examen de certification

CONTACT

Nom : Nacer Mazouz

Email / Téléphone : nacer.mazouz@xl-hop.com / +33 6 01 05 59 28