



HP Bases de l'ITIL

Référence : H1846S

Présentation

Ce cours présente les concepts de la gestion des services IT basés sur la bibliothèque standard des meilleures pratiques de l'industrie : l'ITIL (IT Infrastructure Library). Ce cours détaille l'ensemble des processus des livres ITIL 'Service Support' et 'Service Delivery'; ces processus permettent de développer un cadre de travail pour l'IT, afin d'être à même de fournir, mesurer et améliorer les services offerts par l'IT aux utilisateurs business. Ce cours de 3 jours est basé à 75% sur la théorie et 25% sur la pratique dans son approche classique, 50% théorie et 50% pratique dans son approche innovante incluant la simulation Formule 1.

Participants

- Responsables et professionnels de l'IT qui ont en charge la supervision et/ou la fourniture de services informatiques dans leur entreprise.
- Administrateurs systèmes et réseaux, Analystes systèmes, Architectes,
- Spécialistes dans le processus d'entreprise, Analystes d'entreprise, ainsi que les Directeurs Informatiques.

Points clés

- Présentation de l'IT Service Management,
- Gestion des Problèmes,
- Gestion de la configuration,
- Gestion de la disponibilité et de la capacité,
- Gestion des coûts,
- Service Desk et gestion des incidents,
- Gestion des changements,
- Gestion des niveaux de service,
- Gestion de la continuité de services,

En option, nous proposons le passage de la certification de premier niveau 'ITIL Foundations certificate' pendant la dernière heure du cours.

Pré-requis

Expérience dans un département IT dans un environnement d'informatique d'entreprise.

Durée

3 jours