



HP Bases de l'ITIL V3

Référence : HF421S

Présentation

Ce cours de 4 jours 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) version 3. Ce cours détaille la gestion du cycle de vie des services IT. Il fournit également un jeu de capacités spécialisées des organisations pour apporter de la valeur aux clients sous la forme de services.

Participants

- Responsables d'équipes (IT services)
- Responsables en organisation
- Chefs de projets
- «Business Analysts »
- Responsable d'Applications
- Responsable des réseaux ou systèmes
- Architectes IT
- Responsables des opérations ou des services IT

Points clés

- Service Management
- Introduction IT Service Management
- Introduction ITIL
- "Service LifeCycle"
- Introduction des "LifeCycle Stages"
- "Key Principles, Models & Concepts"
- Introduction à "Key Principles, Models & Concepts"
- Concepts, Roles and Functions
- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

Pré-requis

Une expérience et des connaissances dans la gestion des services IT sont utiles mais non indispensables

Durée

4 jours