

## ● ITIL Les Fondamentaux

- **Nombre de jours : 3 jours**

- **Niveau :** Il est préférable que ces personnes aient acquis au moins trois à six mois d'expérience dans le domaine IT.

- **Public :** Les personnes qui réalisent quotidiennement des activités relatives aux services IT, qu'il s'agisse d'activités opérationnelles ou d'activités de gestion.

- **Objectifs**

Ce cours est une présentation des concepts et des processus qui forment l'ITIL, ou « comment appliquer les bonnes pratiques de la gestion des services informatiques au sein de l'entreprise ». A la fin de cette journée, le participant sera capable de distinguer de d'identifier les grands processus ITIL et de connaître les bonnes pratiques d'une gestion efficace de la production informatique.

- **INTRODUCTION A L'ITIL**

Origine de l'ITIL  
Pourquoi les « bonnes pratiques »  
Les concepts principaux de l'ITIL.

- **SERVICE SUPPORT**

Le centre de services et la gestion des incidents  
La gestion des problèmes  
La gestion des configurations  
La gestion des changements  
La gestion des mises en production.

- **SERVICE DELIVERY**

La gestion des niveaux de service  
La gestion de la disponibilité, des performances et de la continuité  
La gestion de la sécurité  
La gestion financière des services IT

- **LA MISE EN ŒUVRE DES PROCESSUS ITIL**

Pré requis : Identification des besoins -  
Exigences et bénéfices

