

# Les bases essentielles d' ITIL® 2011 ITIL Foundation

jcf

## Objectifs :

- Découvrir les concepts de ITIL 2011 ®
- Découvrir le cycle de vie du Service via les 5 livres du cœur d'ITIL 2011 ®
- Découvrir l'ensemble des processus d'ITIL 2011 ®
- Comprendre la relation entre les processus au travers de chacune des étapes du cycle de vie ITIL
- Faire la relation entre les processus, les fonctions dans l'organisation et le rôle des acteurs de la DSI

## Contenu :

- Introduction à ITIL : ses origines, ses acteurs, sa philosophie
- L'approche ITIL et Service Management
- Service Strategy; Stratégie du Service
- Service Design; Conception des services
- Service Transition; Transition des services
- Service Operation; Exploitation des services
- Continual Service Improvement; Amélioration continue du Service
- La mise en œuvre d'ITIL, le projet ITIL

## Méthodologie :

- Exposés théoriques, discussions interactives et exercices individuels et collectifs

## Public :

- Les managers, chefs de projet, consultants qui ont une responsabilité en terme d'évolution de l'organisation autour du Système d'information (SLAs, catalogue des services, développement des solutions informatiques, Service Desk, déploiement, exploitation des systèmes, maintenance, gestion des risques, sécurité, management de l'outsourcing, etc...)

## Durée :

- 2 Jours