

L'Optimisation des Services – Le référentiel ITIL

Objectifs :

Connaitre les processus du référentiel (Service Support, Service Delivery).
Comprendre l'intérêt d'ITIL pour votre politique de services.

Durée : 2jours

Introduction

- Les principes de gestion des services
- Présentation générale du référentiel

Le Service Support (Soutien des Services)

- Le centre de services (Service Desk)
- La gestion des incidents (Incident Management)
- La gestion des problèmes (Problem Management)
- La gestion des configurations (Configuration Management)
- La gestion des changements (Change Management)
- La gestion des mises en production (Release Management)

Le Service Delivery (Fourniture des Services)

- La gestion des niveaux de services (Service Level Management)
- La gestion financière des services IT (Financial Management)
- La gestion de la capacité (Capacity Management)
- La gestion de la continuité des services IT (Service Continuity Management)
- La gestion de la disponibilité (Availability Management)

Exemples de QCM de certification

La mise en œuvre d'ITIL

- Les apports du référentiel
- La démarche et ses facteurs de succès

[Contactez-nous](#)