

ITIL

Foundation 2011

« Formation en management des services Informatiques et Préparation à la certification »  
**Maitriser les meilleures pratiques en management des services Informatiques**

## RESUMÉ

Ce cours permet aux participants de prendre connaissance des meilleures pratiques en management des services informatiques tel que prescrit par l'OGC. Les participants gagneront une expertise dans la compréhension, mise en place et gestion des services informatiques. Les notions suivantes seront abordées durant la formation : Services IT, Processus, Fonctions, Rôles, Centre de services (concepts, outils et mises en place), gestion des changement, gestion des incidents, gestions des problèmes et requêtes, amélioration continue...

**QUI EST  
concerné ?**

[www.afconsulting-solutions.com](http://www.afconsulting-solutions.com)

## CONTENU

1. Les fondamentaux
2. Les bonnes pratiques
3. Centre de services
4. Rôles et fonctions
5. Cycle de vie des services
6. Phase de stratégie de services
7. Phase de conception des services
8. Phase de transition de services
9. Phase d'exploitation de services
10. Phase d'amélioration continue
11. **Coaching : Préparation à l'examen ITIL**

- ✓ Responsables des services informatiques
- ✓ Informaticiens en environnement professionnel
- ✓ Le personnel de l'entreprise impliqué dans la gestion des services IT
- ✓ Les commerciaux chargés de vendre des services et solutions IT
- ✓ Les experts et consultants IT soucieux de maîtriser la gestion des services IT
- ✓ L'étudiant suivant un cursus de formation intégrant la gestion des services IT
- ✓ Les chercheurs d'emploi désireux de faire carrière dans le domaine IT

**Durée**

### Sessions publiques

03 Semaines de formation. Coaching Inclus.

### Sessions Inter/Intra-Entreprises

03 Jrs de formation. Coaching Inclus.

**Contactez-nous dès maintenant !**

Pour plus d'informations