

LES FONDEMENTS D'ITIL®

Course Code: 2688

Apprenez-en davantage à propos de l'amélioration des processus, des avantages et des défis de l'ITIL et obtenez votre certification Les fondements d'ITIL.

ITIL® est un ensemble de conseils sur les meilleures pratiques devenu, depuis quelques années, un référentiel pour la gestion des services informatiques (ITSM) reconnu et adopté mondialement par plusieurs organisations publiques et privées. De ses débuts dans les années 90, ITIL a évolué d'une approche basée sur les fonctions et les processus (versions 1 et 2) vers la démarche basée sur la gestion du cycle de vie complet des services de la version actuelle.

En plus des bénéfices existants résultant de l'alignement des buts et des objectifs de l'informatique sur le business, de l'amélioration de la qualité et de la réduction des coûts d'exploitation ; ITSM et ITIL mettent maintenant l'emphasis sur les domaines suivants :

- faciliter la transformation de la gestion des services informatiques en actifs stratégiques business
- faciliter la définition et la gestion du cycle de vie complet du processus de gestion des services informatiques
- fournir des lignes de conduite dans le développement de la stratégie des services, de la conception des services, de la transition des services de l'état présent jusqu'à l'état souhaité, de l'exploitation des services et de l'amélioration continue de ces services

Ce cours préparatoire à l'examen de certification offre une couverture exhaustive des concepts fondamentaux d'ITIL. A l'aide d'un support de cours complet et d'exemples de questions d'examen, les participants découvrent les concepts des bonnes pratiques de la gestion des services informatiques basées sur le référentiel ITIL.

Cette formation inclut l'examen de le certificat des fondements d'ITIL.

Ce que vous apprendrez

Un matériel de cours efficace conçu pour permettre une compréhension claire d'ITIL® et du modèle de cycle de vie de la gestion des services :

- fournir aux participants une solide compréhension de l'approche du cycle de

vie des services d'ITIL®, des modèles et du référentiel de services, du langage commun d'ITIL®, des définitions, liens, bénéfices et objectifs des processus

- fournir aux participants une base solide sur les meilleures pratiques de la gestion des services informatiques ainsi que la connaissance et les préalables nécessaires au passage de l'examen de certification Foundation ITIL

Qui doit être présent

Les professionnels de l'informatique qui veulent comprendre le contenu et les concepts d' ITIL, et/ou connaître les différences avec la version précédente d'ITIL:

- les dirigeants et les parties prenantes clés de la société
- les propriétaires de processus et les gestionnaires
- le personnel opérationnel et technique (senior)
- les professionnels et les consultants en informatique
- les clients de l'informatique

Prérequis

- Une connaissance générale de l'informatique
- Une sensibilisation à ITIL est souhaitabl

Visitez-nous à www.globalknowledge.ca/fr ou appelez-nous au 1-866-716-6688.

Date de création: 5/10/2025 4:43:59 AM

© 2025 Global Knowledge Training LLC. Tous droits réservés.