

Certification ITIL Foundation

Obtenez la certification ITIL Foundation et acquérez une solide compréhension de la gestion des services informatiques.

Catégorie: Gestion de projet · Durée: 3 jours

POUR QUI ?

- Chefs de projet, Scrum masters et team leads
- Accessible aux débutants : aucune expérience préalable requise

Inscrivez-vous à notre formation Certification ITIL Foundation et acquérez les connaissances et compétences essentielles pour gérer efficacement les services informatiques et les aligner sur les besoins de l'entreprise. Ce programme complet couvre les concepts, principes et processus clés d'ITIL, vous permettant d'améliorer l'exploitation, la fourniture et le support des services.

Prérequis

Aucun

Programme

- Introduction à ITIL et à la gestion des services informatiques
- Stratégie des services
- Conception des services
- Transition des services
- Exploitation des services
- Amélioration continue des services
- Rôles et responsabilités ITIL
- Processus et fonctions ITIL
- Cycle de vie des services ITIL
- Concepts clés et terminologie ITIL
- Bonnes pratiques ITIL
- Gestion des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service

- Gestion du catalogue de services
- Préparation à l'examen de certification ITIL
- Examens blancs et tests d'entraînement
- Conseils et techniques pour l'examen
- Sessions de questions-réponses