

## ITIL FOUNDATION

### DÉFINITION

La formation ITIL Foundation vise à découvrir les principes fondamentaux de l'ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

### PUBLIC CIBLE

Cette formation est destinée aux personnes impliquées dans la gestion des services informatiques (IT)

### OBJECTIF GÉNÉRAL

A l'issue de cette formation, les participants auront les bases des processus de gestion des changements, sauront optimiser leurs pratiques et sauront gérer des mises en production et des configurations.

### PRÉ-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Bonnes connaissances de l'environnement informatique.

### MÉTHODE DE TRAVAIL

Le cours ITIL Foundation est basé sur un support théorique, la mise en pratique au moyen d'exercices et un encadrement personnalisé du formateur.

### CONTENU DU COURS ITIL FOUNDATION

#### Day 1

- Introduction to ITSM and ITIL
- Service Management as a Practice
- The Service Lifecycle
- Service Strategy
- Debriefing + questions

#### Day 2

- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Debriefing + questions

#### Day 3

- Continual Service Improvement

#### Exam

### DURÉE ET PRIX

Durée: 3 jours

Prix: CHF 5400.-