

## ITIL FOUNDATION

3 jours

CHF 5400.-

Renseignements

Tél. +41 22 732 51 11  
Lu-Ve de 8h30 à 12h00  
et de 13h00 à 17h00

### 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

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

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