

Introduction à la formation Fondation ITIL 4

Introduction à ITIL V4

Concepts-clés : définitions et descriptions

Les 7 principes directeurs d'ITIL V4

- Privilégier la valeur
- Commencer à son niveau
- Avancer par itération avec retour d'informations
- Collaborer et être transparent
- Adopter une approche holistique
- Opter pour la simplicité et l'aspect pratique
- Optimiser et automatiser

Les 4 dimensions de la gestion des services

- Organisation et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus

Le système de valeur du service ITIL

La chaîne de valeur (SVC) et ses activités

Le modèle d'amélioration continue (CI)

Les pratiques ITIL V4

- Définition
- Cartographie des pratiques
- Les pratiques de gestion générale
- Les pratiques de gestion des services
- Les pratiques de gestion technique

Préparation à l'examen de certification ITIL V4

Nous contacter:
Doussou Formation
Email: info@doussou-formation.com
<http://doussou-formation.com>

