

## Contenu détaillé du cours ITIL® Foundation

Le cours couvre les arguments suivants.

### **Introduction**

- Introduction au cours ITIL Foundation
- Introduction à la Gestion des Services

### **Stratégie des Services**

- Introduction à la Stratégie des Services
- Gestion du Portefeuille des Services
- La Gestion Financière et Gestion des Risques pour les Services Informatiques
- La Gestion des Relations Business

### **Conception des Services**

- Introduction à la Conception des Services
- La Gestion du Catalogue des Services
- La Gestion des Niveaux de Service
- La Gestion de la Capacité
- La Gestion de la Disponibilité
- La Gestion de la Continuité des Services Informatiques
- La Gestion de la Sécurité de l'Information
- La Gestion des Fournisseurs
- Coordination de la Conception

### **Transition des Services**

- Introduction à la Transition des Services
- Gestion du Changement
- Gestion des Actifs de Service et des Configurations
- Gestion de la Mise en Production et du Déploiement
- Gestion des Connaissances
- Planification et Support à la Transition

### **Exploitation des services**

- Introduction à l'Exploitation des Services
- Gestion des Événements
- Gestion des Incidents
- Exécution des Requêtes
- Gestion des Problèmes
- Gestion des Accès
- Introduction aux fonctions de l'Exploitation des Services
- Centre de Services
- Gestion des Opérations
- Gestion Technique
- Gestion des Applications
- La communication

### **Amélioration Continue des Services**

- Introduction à l'Amélioration Continue des Services
- Mesure du service
- Approche et processus d'Amélioration Continue des Services