



comprendre ITIL 2011 - normes et meilleures pratiques pour évoluer vers ISO 20000

By Quesnel, Jacques

ENI, 2012. Paperback. Book Condition: NEUF. L'objectif de ce livre sur ITIL est de fournir toutes les clefs aux lecteurs pour une bonne compréhension des processus ITIL 2011 et de leur organisation. Le livre est structuré sur la notion de "Cycle de vie des services". Il servira de fil rouge à ceux qui ont déjà suivi une formation ITIL Foundation (Version 3 ou 2011) et permettra à ceux qui n'ont encore aucune connaissance sur le sujet de découvrir et comprendre les apports d'ITIL dans la gestion des services, ainsi que la méthodologie pour réussir l'implantation d'ITIL dans l'entreprise quelle que soit sa taille. Tout au long du livre, l'auteur s'appuie sur son expérience métier d'Expert Consultant et Formateur ITIL et ISO 9001. Il présente les différentes normes permettant de mieux situer ITIL 2011 et d'envisager une éventuelle certification ISO 20000. Pour cela, un certain nombre de chapitres traitent également des normes, méthodes et outils qui facilitent la mise en oeuvre et la gestion d'un environnement ITIL. Dans chacune des sections traitant d'un processus ITIL, l'auteur met en évidence les principales relations entre les différents processus ITIL ainsi que les gains potentiels ou les difficultés qui peuvent être rencontrées. Ceci permet au lecteur...



READ ONLINE
[7.18 MB]

Reviews

Completely one of the best publication I have actually read. Indeed, it is perform, nonetheless an interesting and amazing literature. Your lifestyle span will likely be transform when you complete reading this book.

-- Mrs. Agustina Kemmer V

These types of publication is the best book available. it absolutely was writtern very completely and helpful. I am very happy to explain how here is the greatest book we have study within my individual existence and can be he greatest publication for possibly.

-- Lucas Brown