



DOWNLOAD



ITIL® - coffret de 2 livres : comprendre et mettre en oeuvre la méthode (2e édition)

By Baud, Jean-Luc

ENI, 2017. Paperback. Condition: NEUF. Ces deux livres offrent au lecteur un maximum d'informations sur la démarche ITIL® pour maîtriser sa mise en oeuvre. 614 pages par nos experts. Un livre de la collection DataPro. ITIL® V3 - Comprendre la démarche et adopter les bonnes pratiques. Ce livre présente la démarche ITIL® V3 et les bonnes pratiques de sa mise en oeuvre. Il s'adresse à toutes les personnes travaillant à l'informatique, du responsable informatique au technicien, en passant par l'ingénieur ou le hotliner d'un centre de service. Ce livre va leur donner un éclairage sur les grands principes de la gestion de services, le positionnement de la démarche ITIL®, et leur montrera les bénéfices qu'elle peut apporter pour l'organisation ainsi que les pièges à éviter dans sa mise en oeuvre. Dans un premier temps, l'auteur présente les différences entre une norme, un standard, des bonnes pratiques et positionne ITIL® par rapport aux autres démarches qualité qui traitent de la gestion de services. Il explique ensuite en détail tout le vocabulaire (processus, fonction, incident, problème.) qui va permettre à tous, à l'informatique et à l'extérieur de l'informatique, de se comprendre. Le livre reprend ensuite chapitre après chapitre les 5 phases du cycle de vie des...



READ ONLINE

[3.87 MB]

Reviews

These types of book is the perfect pdf available. I actually have study and that i am sure that i will planning to read through again again in the foreseeable future. Its been designed in an exceedingly basic way which is simply soon after i finished reading through this publication in which basically changed me, modify the way i believe.

-- Laney Morissette

Great eBook and useful one. We have go through and i also am certain that i am going to likely to read through yet again once more in the foreseeable future. Your lifestyle period will likely be transform once you comprehensive looking over this book.

-- Carter Haag