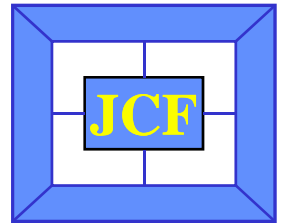


# Les bases essentielles d'ITIL et IT Service Management V2



## Objectifs :

- Découvrir les concepts de ITIL V2 et de IT Service Management
- Découvrir les différents modules, processus et interaction entre les processus qui concourent à faire d'ITIL un ensemble de *Best Practices*
- Comprendre l'apport d'ITIL dans la performance du Système d'Information
- Identifier les éléments d'amélioration dans le management d'une DSI
- Identifier les éléments d'amélioration dans le service apporté aux Utilisateurs

## Contenu :

- Introduction à ITIL : ses origines, ses acteurs, sa philosophie
- L'approche ITIL
- Panorama de la structure documentaire ITIL
- Les modules Service Support et les modules Service Delivery
- Les processus clés et l'interaction entre les processus
- Approfondissement des modules du Service Support et du module Service Level Management

## Méthodologie :

- Exposés théoriques, discussions interactives et exercices individuels et collectifs

## Public :

- Les managers, chefs de projet, consultants qui ont une responsabilité en terme d'évolution de l'organisation autour du Système d'information (Help Desk, SLA, Gestion de Parc, déploiement, exploitation des systèmes, maintenance,...)
- Toute personne impliquée dans un projet ITIL

## Durée :

- 2 Jours
- 3 jours (avec préparation à la certification de type V2) (au travers d'études de cas et de 2 QCM)