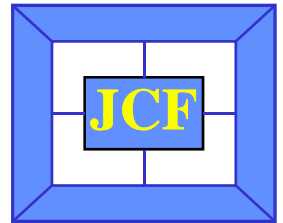


Initiation à ITIL et IT Service Management V2



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 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

Méthodologie :

- Exposés théoriques et discussions interactives

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,...)
- Tout professionnel qui souhaite acquérir une vision d'ITIL
- Toute personne impliquée dans un projet ITIL

Durée :

- 1 Jour