

Introduction à ITIL

jcf

Objectifs :

- Découvrir les concepts d'ITIL
- Découvrir les différents modules, processus et interaction entre les processus qui concourent à faire d'ITIL un ensemble de Best Practices

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 dirigeants qui cherchent une démarche pour « aligner l'informatique » sur le business de l'entreprise
- Les dirigeants afin de comprendre les impacts d'une utilisation d'ITIL
- 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

Durée :

- ½ Journée