

ITIL v2 en action !

jcf

Objectifs :

- Permettre aux décideurs de la DSI d'identifier comment initialiser une démarche ITIL afin d'en tirer très rapidement des bénéfices sur :
 - L'alignement de l'informatique sur le business de l'entreprise
 - L'amélioration dans la relation entre l'informatique et le business
 - L'amélioration de la satisfaction des utilisateurs
 - L'amélioration de la production des services
 - Le changement vers des comportements attendus des collaborateurs de la DSI
- Fournir aux décideurs une vision claire et pragmatique de "comment" et "par quoi" commencer dans une démarche ITIL

Contenu :

- Rappels sur ITIL V2 et ITSM
- La philosophie du Service Management
- La mise en œuvre des processus ITIL
- Le projet ITIL, ses caractéristiques
- La mise en œuvre concrète du projet ITIL
- Le management opérationnel en "mode ITIL"

Méthodologie :

- 50 % de théorie
- 30% de pratique à partir de l'analyse de situations données
- 20% de plan d'actions par rapport à ces situations (cas réels et/ou études de cas)

Public :

- Les dirigeants de la DSI afin de comprendre les impacts d'une utilisation d'ITIL
- Les managers, chefs de projet, consultants, équipes méthodes & qualité qui ont une responsabilité en terme d'évolution de l'organisation autour du Système d'information
- Prérequis : avoir déjà une vision claire d'ITIL et de ITSM

Durée :

- 1 Journée