

Les bases du référentiel ITIL

Objectifs

- Les stagiaires seront à même de définir et positionner ITIL par rapport à l'ensemble des référentiels de gouvernance des systèmes d'information
- Les stagiaires apprendront à identifier les activités et les rôles dans chacun des processus ITIL
- Les stagiaires acquerront la terminologie propre à ITIL et à la gestion des services informatiques
- Les stagiaires appréhenderont l'impact d'ITIL sur le business

Public

- Encadrement

Pré-requis

- Pas de pré-requis

Programme

- Les stagiaires seront à même de définir et positionner ITIL par rapport à l'ensemble des référentiels de gouvernance des systèmes d'information
- Les stagiaires apprendront à identifier les activités et les rôles dans chacun des processus ITIL
- Les référentiels de gouvernance des systèmes d'information
- Historique, et présentation d'ITIL
- Les certifications ITIL
- Les acteurs et promoteurs d'ITIL
- Pénétration d'ITIL en France
- Structure du soutien des services (Processus opérationnels)
- Structure de la fourniture des services (Processus tactiques)
- Les nouveautés de ITIL V3

Evaluation

- Pas d'évaluation

Méthodes et moyens

- Découverte de la méthodologie
- Etude à partir d'un cas concret
- Apport de connaissances théoriques

Durée

- 1 jour (7 heures)

Nombre maximum de participants

- 10 personnes

Lieu

- Rungis