

## Objectifs :

- Découvrir les concepts de ITIL 2011
- 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 maîtrise d'une organisation autour du Système d'Information
- Apprendre et comprendre un vocabulaire normalisé

## Contenu :

- Introduction à ITIL : ses origines, ses acteurs, sa philosophie
- Les concepts clés d'ITIL
- Le cycle de vie du Service; Service lifecycle
- Service Strategy; Stratégie du Service
- Service Design; Conception des services
- Service Transition; Transition des services
- Service Operation; Exploitation des services
- Continual Service Improvement; Amélioration continue du Service
- 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, SLAs, Gestion de Parc, déploiement, exploitation des systèmes, maintenance, conception de solution informatique,...)
- Tout professionnel qui souhaite acquérir une vision d'ITIL
- Toute personne impliquée dans un projet ITIL

## Durée :

- 1 Jour