

ITIL et la gestion des services des systèmes d'information

PRÉSENTATION

Responsable

Samira CHERFI

Publics et conditions d'accès

Ce cours s'adresse à toute personne devant jouer un rôle dans la définition ou la gestion des services des Technologies de l'Information (TI) : équipes de production ou de support, consultants, équipes d'infogérance, responsable de processus TI, management de la DSI, auditeur. Ce cours s'inscrit dans le cursus préparant au diplôme d'ingénieur informatique option systèmes d'information et/ou aux étudiants souhaitant obtenir le Master STIC mention informatique spécialité Systèmes d'Information et de Décision.

Objectifs

L'objectif de ce cours est double :

- 1) Appréhender la gestion des services liés aux technologies de l'information et acquérir un langage commun praticable par les acteurs de ces services.
- 2) Etre en mesure de participer à des projets d'implantation ou d'amélioration des processus de services TI, et savoir s'intégrer dans une organisation s'appuyant sur le référentiel ITIL ou la norme ISO20000.

Le cours s'articule sur le cycle de vie des services TI, en traitant la stratégie, la conception, la transition et l'exploitation des services TI, ainsi que le modèle d'amélioration continue de ces services. Il traite aussi des aspects normatifs de la gestion des services TI, par une introduction à la norme ISO20000. Enfin, le cours aborde le positionnement du référentiel ITIL et de la norme ISO20000 parmi les grands référentiels du marché de gouvernance, gestion des services TI.

Voir aussi les formations en

Système d'information
Qualité des systèmes d'information

PROGRAMME

Programme

Présentation de la gestion des Services
Historique d'ITIL
Fondamentaux d'ITIL par la présentation
ITIL V3
- Stratégie des Services (Service Strategy)

- Conception des Services (Service Design)
 - Transition des Services (Service Transition)
 - Exploitation des Services (Service Operation)
 - Amélioration continue des Services (Continual Service Improvement).
- Utilisation d'ITIL et plan de mise en œuvre
La norme ISO 20000
Différence ITIL et ISO20000

Cas d'application.

INFORMATIONS PRATIQUES

Centre(s) d'enseignement

Auvergne-Rhône-Alpes

Contact

Equipe pédagogique ISI
2D4P10, 33-1-13B, 2 rue Conté
75003 Paris
Tel :01 58 80 84 71
Alexandre LESCAUT

Code Stage : NFE155

Equivalence UE

ITIL et la gestion des services des systèmes d'information