

USSI1W - Référentiel ITIL

🌟 Valide le 25-03-2019

Présentation

Code : USSI1W

Objectifs pédagogiques

3 crédits

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.

Responsabilité nationale :
EPN05 - Informatique / Cédric
DU MOUZA

Contact national :

Secrétariat FIP Informatique
2D4P10 , 2 Rue Conté
75141 Paris Cedex 03
01 40 27 25 11

secretariat.fipinfo@cnam.fr

Compétences

Appréhender la notion de service TI, et comprendre le cycle de vie du service Maîtriser les concepts clé du cadre de travail ITIL Elaborer un projet d'implantation de processus ITIL Evaluer les écarts de conformité ISO20000

Programme

Contenu

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 Mener une analyse d'écarts d'une organisation SI à la norme ISO20000 Cas d'application