

Introduction à ITIL V4



Sommaire

- Définition
- Objectif
- Fonctionnement
- 7 Principes directeurs
- Cycle de vie
- 4 Dimensions

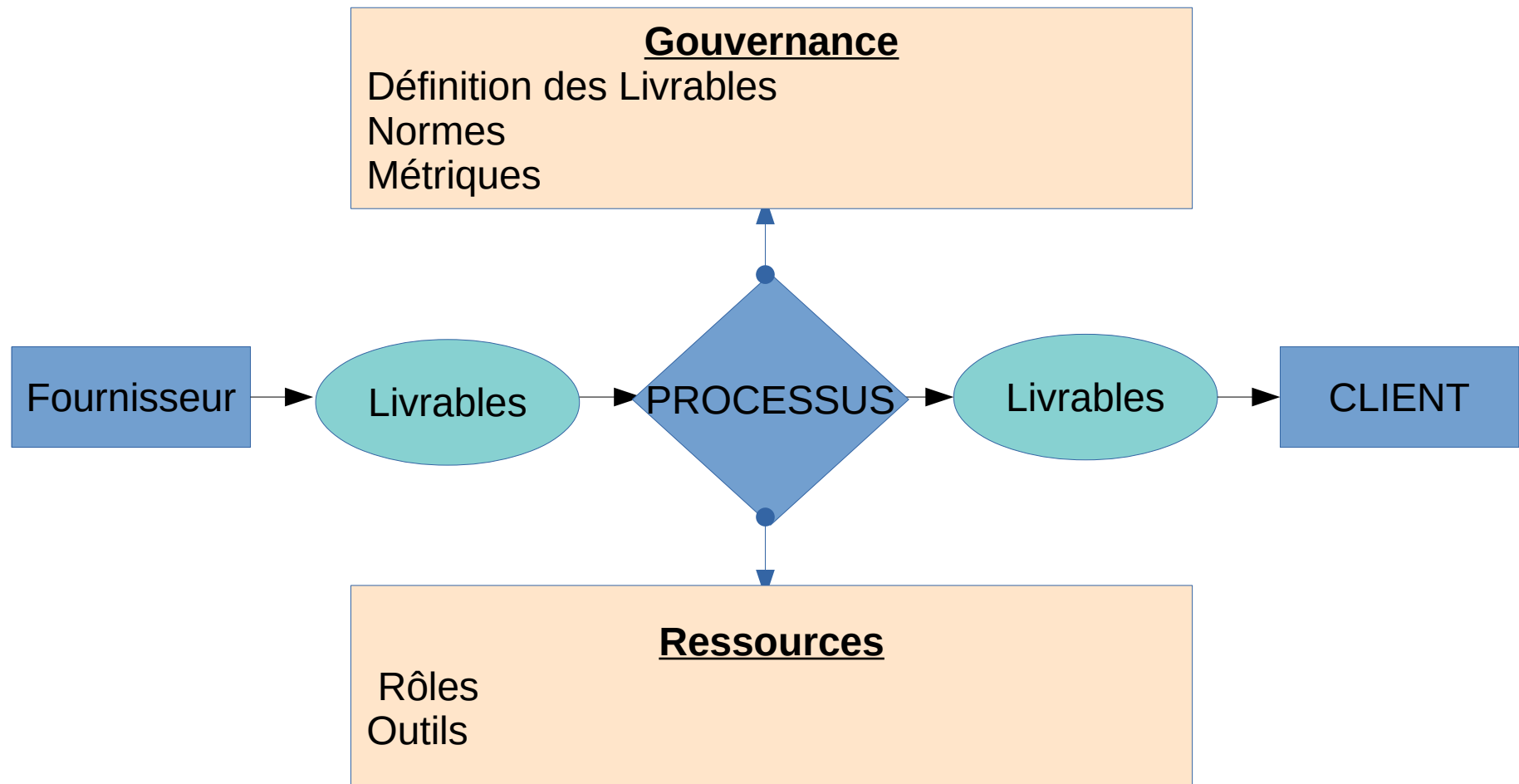
DÉFINITION

- Information Technology Infrastructure Library
- 5 ouvrages
- Recommandation IT
- Approche « Pratique de gestion »
 - Pratiques de gestion générale
 - Les pratiques de gestion des services
 - Pratiques de gestion technique

OBJECTIF

- Améliorer les services IT
- Réduire des coûts
- Normes et Guides
- Améliorer en continue la qualité
- Améliorer en continue la productivité
- Gérer les compétences et l'expérience

FONCTIONNEMENT V3



7 PRINCIPES DIRECTEURS

- Focalisation sur la valeur
- Démarrage sur l'existant
- Progression itérative
- Collaboration & transparence
- Pensez global
- simplicité & pratique
- Optimisation et automatisations

CYCLE DE VIE

- Stratégie
- Conception
- Transition
- Exploitation
- Amélioration

4 DIMENSIONS

- Dimension culturelle
- Dimension des données
- Dimension relationnelle
- Dimension opérationnelle

Note et référence

- <http://ph.ris.free.fr/cours/itil.htm>
- <https://toussaintweb.wordpress.com/2017/11/07/itils/>
- https://fr.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library
- <https://blog.topdesk.com/fr/shift-left-pour-litsm>
- <http://www.ab-consulting.fr/blog/itil-4/itil-4-en-seulement-7-principes-directeurs>
- <https://www.ab-consulting.fr/blog/itil-4/itil-saison-4-rennaissance-longtemps-attendue>
- <https://www.qrpinternational.fr/qrp-news/lessentiel-de-la-methode-itil-en-4-questions/>
-