



ITIL[®]
MÉTHODE DE MANAGEMENT
INFORMATIQUE

ITIL

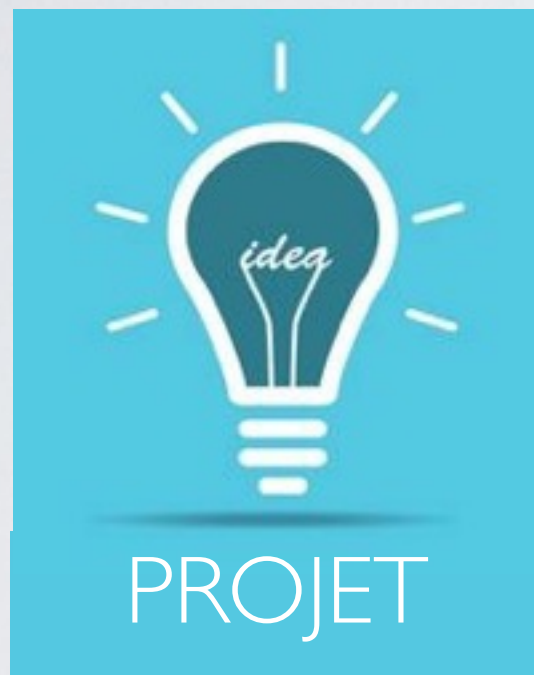
Elaboré par l'**agence centrale des télécommunications de Grande-Bretagne**
dans les années 80



OBJECTIF

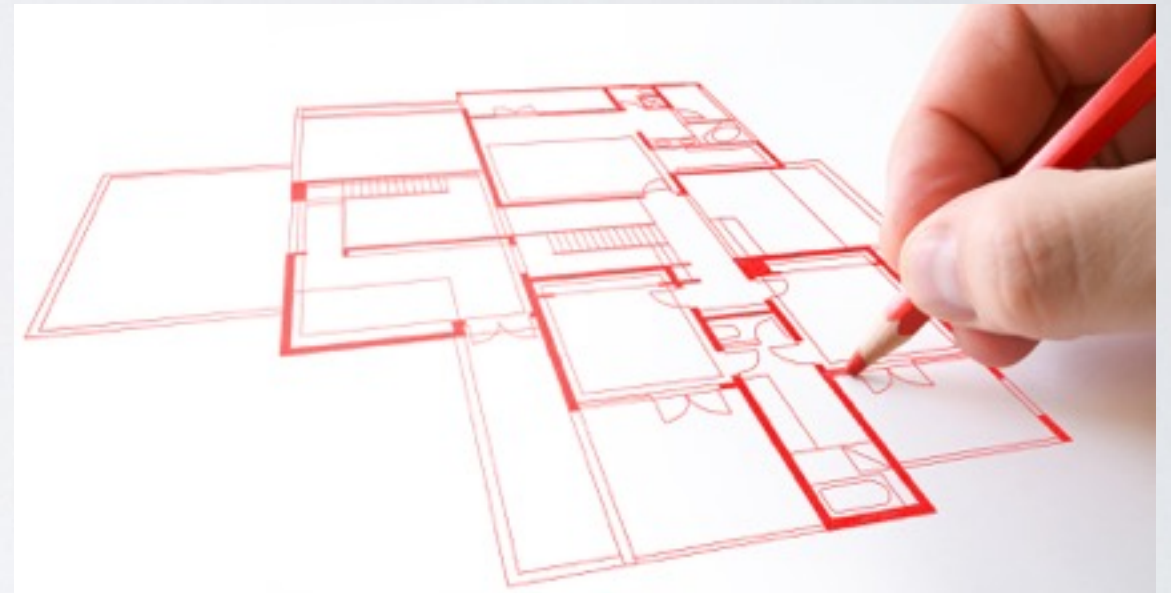
cohérence, efficacité & excellence
dans le management des services informatiques.

PRINCIPE **ITIL**



CONTRAINTES

budgétaires,
techniques,
humaines, etc.



**PLANS D'ORGANISATION
ADAPTÉS**

ITIL

Information **T**echnology **I**nfrastructure **L**ibrary

Guides des bonnes pratiques

mise en place d'un service informatique
au sein d'une entreprise

Dernière version

V3 Juillet 2011 - 5 publications



COMPOSANTES **ITIL**

Service Strategy

cohérence entre
objectifs de l'entreprise
& stratégie des SI

Service Design

création d'une solution
répondant aux besoins de l'entreprise

Service Transition

gestion des risques, du changement
lors du déploiement des processus ITIL

Service Operation

maintien des tâches usuelles
après la transition

Continual

Service Improvement

Vision d'ensemble des 4 autres composantes
et amélioration continue des services

QUELQUES BÉNÉFICES

Soutien au
développement de
l'entreprise

S'adapte aux évolutions
changements de
l'entreprise

Management des risques
en accord avec les
besoins de l'entreprise

Optimise
l'expérience client

Améliore l'utilisation
des ressources

Propose des
indicateurs de
performance

OBTENIR LA CERTIFICATION

3 NIVEAUX DE CERTIFICATION

Foundation : Connaissances de bases

Practitioner : Connaissance nécessaire à la bonne implémentation de processus ITIL

Manager : Maîtrise des connaissances nécessaire à la gestion d'un service implémentant ITIL

ILS IMPLÉMENTENT **ITIL**

