



# ITIL<sup>®</sup>

MÉTHODE DE MANAGEMENT  
INFORMATIQUE

**AXEL RICHIER**

# ITIL

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

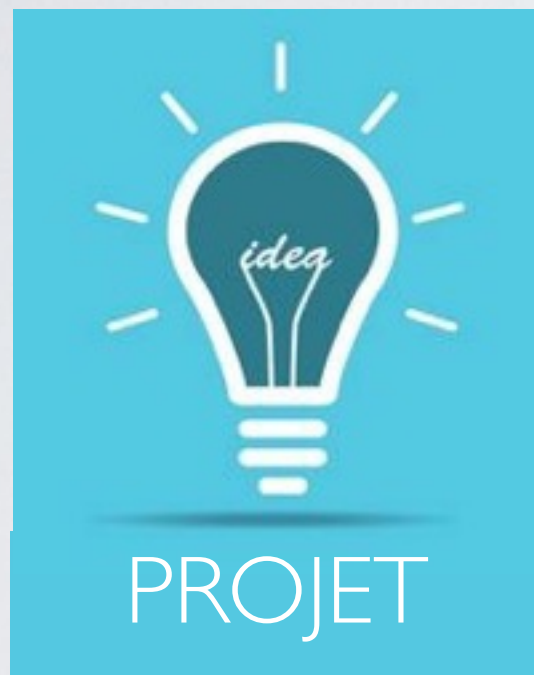


Elaboré par l'**agence centrale des télécommunications de Grande-Bretagne** dans les années 80

## OBJECTIF

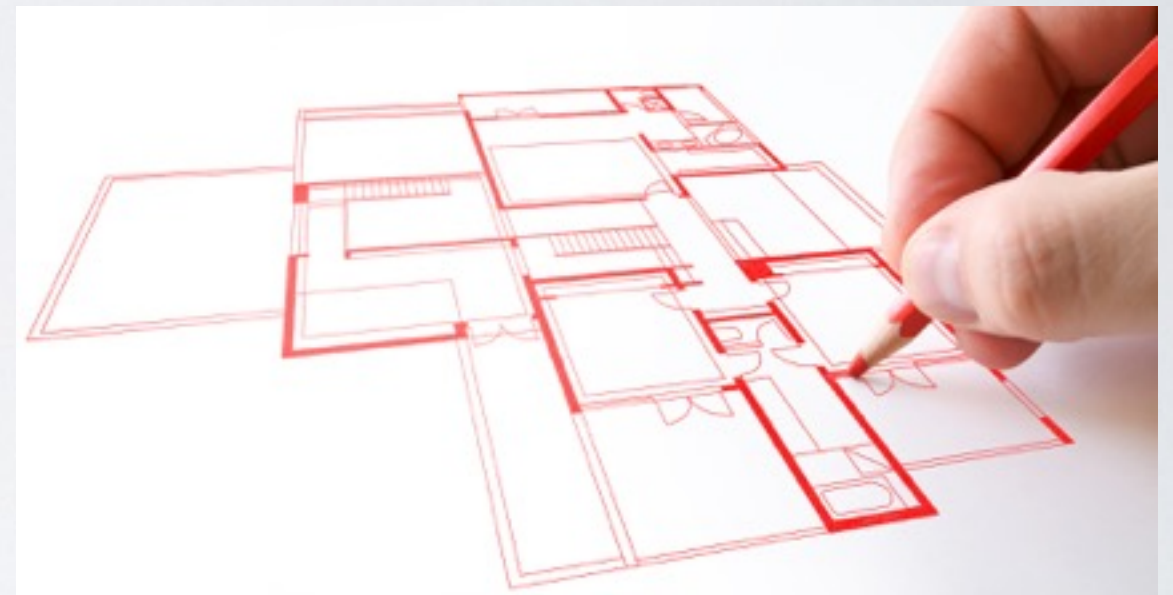
**cohérence, efficacité & excellence**  
dans le management des services informatiques.

# 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

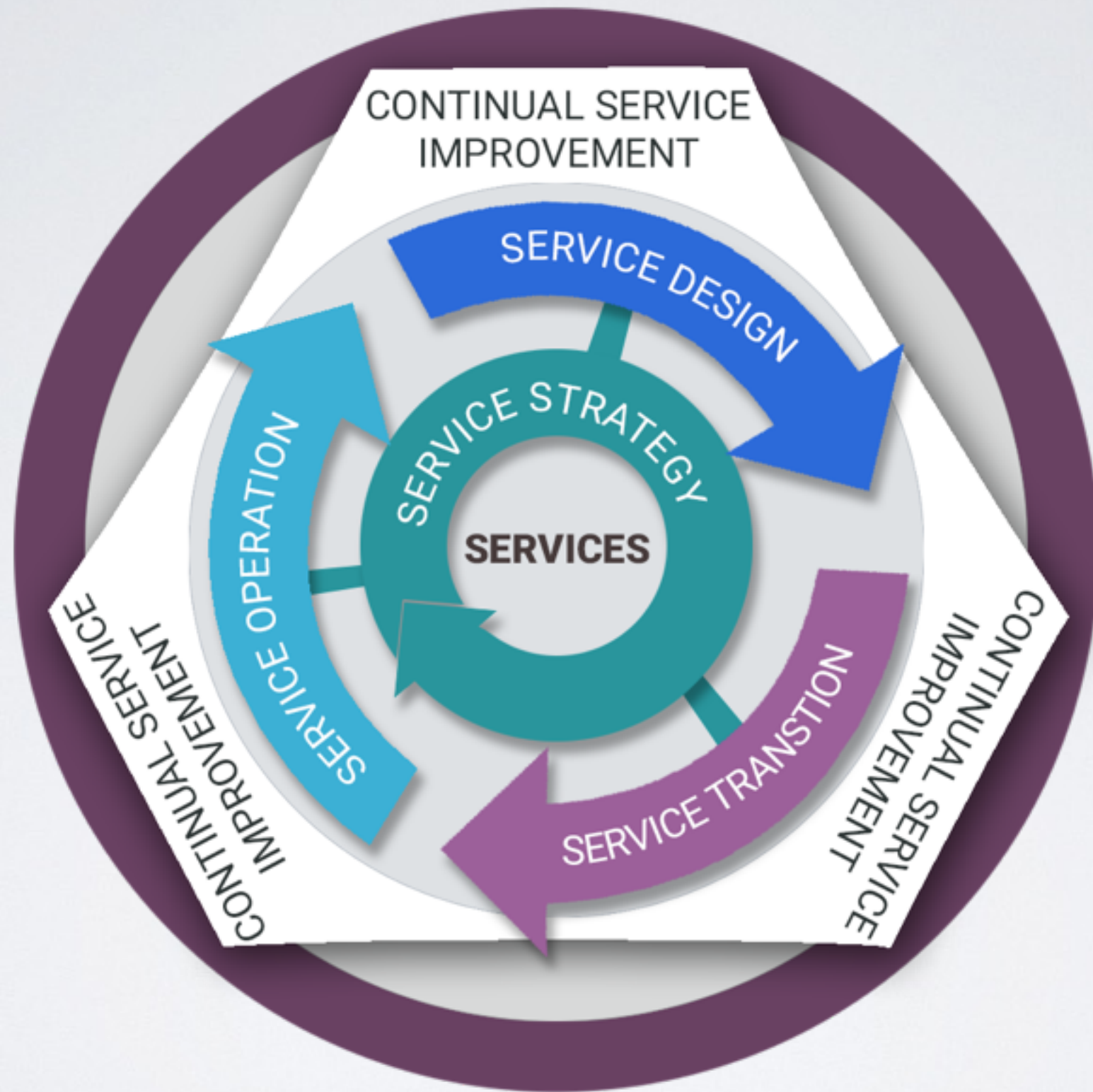
**maintien** des tâches usuelles  
après la transition

## Continual

## Service Improvement

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

# CYCLE DE VIE D'UN SERVICE **ITIL**



UN LIVRE = UNE ÉTAPE DU CYCLE

# 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**

