

Présentation Service Operation

Opérations des services

Dario GENGA & Tom RYSER

CFPT-I

T.IS-E1 B

26 septembre 2018

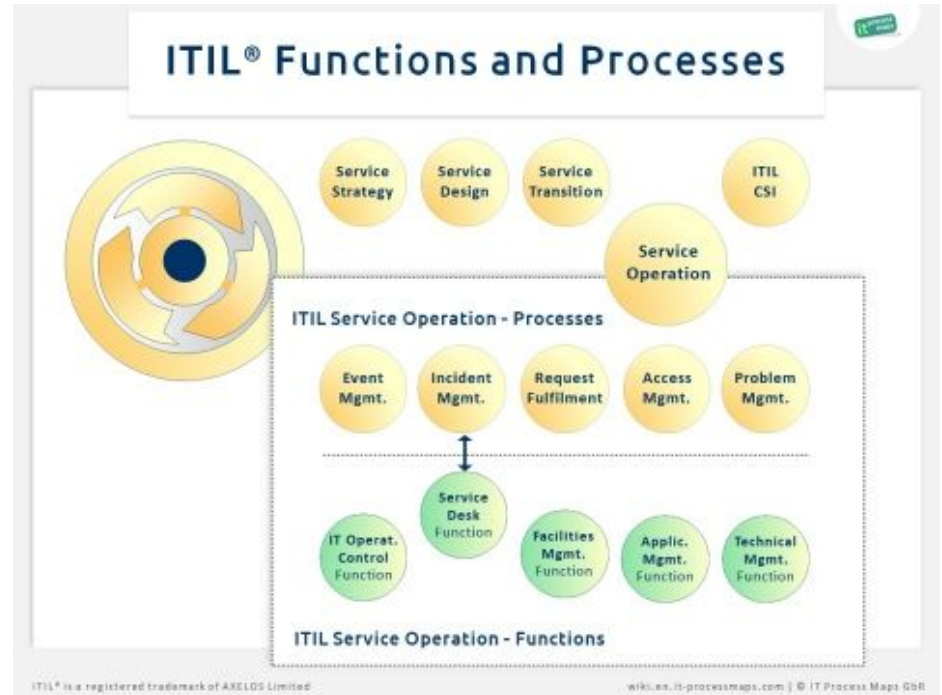


Sommaire

- Introduction
- Fonctions
- Processus
- Conclusion
- Questions

Introduction

- But
- Objectifs
- Zones d'applications



Fonctions

Groupes de personnes et d'outils ou ressources qui se chargent de s'occuper de différents processus et activités au sein de l'entreprise.

- Service Desk
- Operations Management
 - IT Operations Control
 - Facilities Management
- Technical Management
- Application Management

Processus

Un processus est un ensemble structuré d'activité conçues pour accomplir un objectif précis.

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfilment
- Access Management
- Problem Management

Conclusion



Questions



Sources

it process maps : https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Service_Operation

ITIL.org : <http://os.itil.org/en/vomkennen/itil/ueberblick/prozesseundfunktionen.php>

wikipédia : <https://en.wikipedia.org/wiki/ITIL>

Vidéo YouTube, Service Operation | ITIL V3 Foundation | ITIL Basics | Simplilearn :

<https://www.youtube.com/watch?v=f7PBgUFT73c>