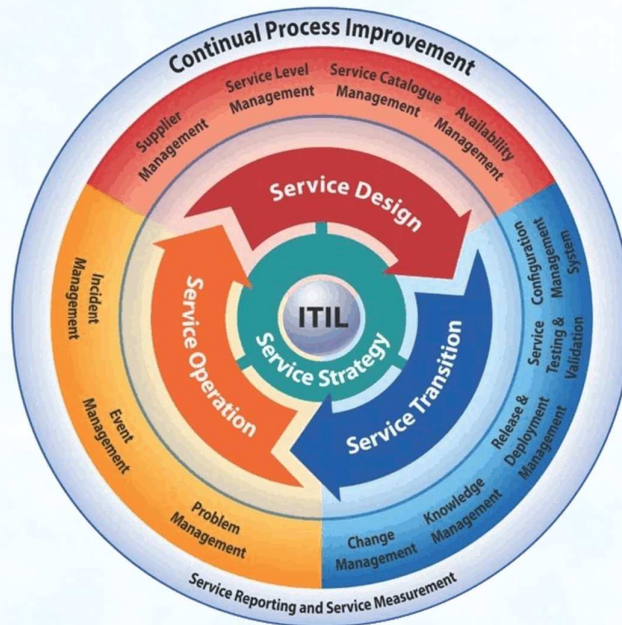


Introduction à ITIL v3 & v4



Ce document est une introduction aux bonnes pratiques d'ITIL v3 2011 et V4.

Nous aborderons de même les principes d'ITSM

Bonne lecture...

Pierre ROYER

Manager | Architecte | Formateur #numérique

INDEX

II. Préambule	3
A. CE DOCUMENT	3
B. CONVENTIONS	3
INDEX.....	2
I. Introduction	4
C. GOUVERNANCE DES SYSTEMES D'INFORMATION.....	4
D. PRESENTATION D'ITIL	4
II. ITIL	5
A. PROCESSUS	5
B. RACI.....	5
C. LA BIBLIOTHEQUE	6
1. <i>Service strategies</i>	7
2. <i>Service design</i>	8
3. <i>Service transition</i>	9
4. <i>Service operation</i>	11
5. <i>Continual service improvement</i>	12
III. ITSM.....	13
A. PREAMBULE.....	13
B. PERIMETRE	13
A. SERVICE CATALOG	14
B. SERVICE DESK.....	15
1. <i>Rôles</i>	15
2. <i>Incident management</i>	15
3. <i>Problem management</i>	16
4. <i>Change management</i>	17
C. CMDB.....	17
I. ITIL V4.....	19
A. SERVICE VALUE SYSTEM.....	19
1. <i>Service value chain</i>	20
2. <i>Practices</i>	21
3. <i>Guiding principles</i>	22
4. <i>Governance</i>	22
5. <i>Continual improvement</i>	22
B. FOUR DIMENSION MODEL.....	23