

Plan de cours 2018-2019**Module Management
Cours 614-1 ITIL
Jean-Pascal Girod
Semestre hiver 2018****Objectifs du cours (en conformité avec le descriptif de module)**

Optimiser les processus métiers de l'entreprise au travers de son système d'information informatisé.

Définir, documenter et mettre en place des processus de fourniture de services.

Plan de cours (Contenu détaillé du cours)

Introduction

- Principes généraux d'ITIL
- Le référentiel ITIL

La stratégie des services

- Buts, objectifs et principes-clés
- Les 4 processus stratégiques
- Les 2 processus économiques

La conception des services

- Buts, objectifs et principes-clés
- Processus global concevoir les services
- Les 5 axes de la conception des services
- Les 7 processus de la conception des services

La transition des services

- Buts, objectifs et principes-clés
- Politiques de la transition des services
- Les 7 processus de la transition des services

L'exploitation des services

- Buts, objectifs et principes-clés
- Les 4 fonctions de l'exploitation des services
- Les 5 processus de l'exploitation des services
- Les 5 activités principales de l'exploitation des services

L'amélioration continue des services

- Objectifs et règles de base
- Les 2 principes de base
- Les modèles en 7 étapes
- Mesures et métriques

Méthodes pédagogiques

Cours en salle de théorie.

Le module est illustré d'exercices pratiques.

Mode d'évaluation

Un travail écrit individuel de coefficient 1, prévu le 20 décembre 2018, d'une durée de 45 minutes.

Une question à l'examen oral du module, d'un poids d'un cinquième de la note.

Bibliographie

Jean-Luc Baud, *ITIL V3 Comprendre la démarche et adopter les bonnes pratiques*, ENI 2016

Axelos Material, *ITIL V3*, 2011

itSMF, *ITIL V3*, www.itsmfi.org 2012

OGC, *Champ d'application et plan de développement ITIL ® Mise à jour de V3*, ITIL 2010

Noirault C., *ITIL Version 3 Les meilleures pratiques de gestion d'un service informatique*, ENI 2008

Dumont C., *ITIL pour un service informatique optimal*, Eyrolles 2005

ISO, *ISO 20000 Information technology – Service management*, ISO 2005

Ingénierie et qualité du logiciel et des systèmes, Recueil Normes AFNOR 2002