



ID de Contribution: 7

Type: **Non spécifié**

ITIL pour l'ASR 1

mardi 11 octobre 2011 16:00 (1h 30m)

- Accueil.
- Introduction : culture client et culture de service dans les DSI des services informatiques aux services d'informations.
- Principes de gestion des services informatiques.
- Présentation générale des référentiels de bonnes pratiques et normes dans le domaine de la gestion des services informatiques
- exigences d'un système de gestion
- politique/ stratégie de service/ gouvernance de service
- gestion documentaire
- processus/ procédures
- amélioration continue et PDCA

Orateur: PRUNIER, Marc (EMSI)