

## Objectifs

Ce cours est une introduction aux notions d'ITIL pour les stagiaires impliqués dans la gestion d'une Infrastructure technique, qui veulent se familiariser avec les notions de meilleures pratiques en IT management. Il apporte un éclairage sur les concepts de base et des principes contenus dans ITIL. Il sera abordé également les imbrications de toutes les disciplines de management et manière plus large, de leurs conséquences sur l'activité d'une entreprise. Les **participants** à ce cours obtiendront la connaissance des techniques éprouvées pour fiabiliser et optimiser l'IT devant permettre à la fois une réduction des coûts et une meilleure réactivité de l'entreprise. Après une introduction sur les buts de l'IT Service Management et de l'ITIL seront abordés la fonction Service Desk puis l'ensemble des 10 processus définis par l'ITIL répartis dans les groupes de processus Support et Delivery.

## Participants

Décideur Informatique chargé de définir les orientations pour définir la qualité du service informatique  
Chef de projet ou responsable qualité chargé de définir et/ou mettre en place les process ITIL. Toute personne participant à la définition et/ou mise en place des process ITIL.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

## Programme

# ITIL FOUNDATION

2 jours - 14 heures

## Objectifs

Ce cours est une introduction aux notions d'ITIL pour les stagiaires impliqués dans la gestion d'une Infrastructure technique, qui veulent se familiariser avec les notions de meilleures pratiques en IT management. Il apporte un éclairage sur les concepts de base et des principes contenus dans ITIL. Il sera abordé également les imbrications de toutes les disciplines de management et manière plus large, de leurs conséquences sur l'activité d'une entreprise. Les participants à ce cours obtiendront la connaissance des techniques éprouvées pour fiabiliser et optimiser l'IT devant permettre à la fois une réduction des coûts et une meilleure réactivité de l'entreprise. Après une introduction sur les buts de l'IT Service Management et de l'ITIL seront abordés la fonction Service Desk puis l'ensemble des 10 processus définis par l'ITIL répartis dans les groupes de processus Support et Delivery.

## Participants

**Décideur Informatique chargé de définir les orientations pour définir la qualité du service informatique  
Chef de projet ou responsable qualité chargé de définir et/ou mettre en place les process ITIL. Toute personne participant à la définition et/ou mise en place des process ITIL.**

## Profil de l'intervenant

**Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.**

## Moyens techniques

**Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.**

## Méthodes d'évaluation des acquis

**Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.**

## Programme

### Introduction au Service Management

**IT Service Management**

**Planning itératif de mise en place des services stratégiques de l'IT**

**Modèle de relations avec les clients internes**

**Modèles de relations avec l'extérieur**

**Modèle IT Delivery et Support**

**Pont entre les affaires et la technologie**

**Implémentation des process**

**Comment les organisations prospères le font ?**

**IT Service Management versus NSM**

**Enjeux et visions NSM (Technique/Client)**

**Solutions NSM**

**Evolution de l'utilisation de l'IT**

**Vue des process des affaires**

**Stratégie pour une réussite**

**Modèle des process de l'IT Service Management**

**Convergence des buts Business et IT**

### Gestion de la capacité

**Identique à gestion des incidents**

### Gestion financière

**Identique à gestion des incidents**

### Gestion de la continuité

**Identique à gestion des incidents**

## **Conclusion**

**Amélioration continue**

**Niveaux de certification<sup>s</sup> ITIL**

**Organisations et Users Groups**

**Questions/Réponses**

## **Introduction à ITIL**

**ITIL Publications map**

**Modèle du Service Delivery**

**Service Desk**

**Objectif**

**Fonction et Process**

**Activités**

**Relations**

**Dépendances**

**Bénéfices**

**Problèmes communs**

**Métriques**

**itSMF rôle**

**Meilleures pratiques**

**Service Desk simple**

**Service Desk centralisé**

**Service Desk virtuel**

**A retenir**

**Les organismes**

**Process du Service Support**

**Service Desk, gestions des incidents**

**problèmes, changements**

**configurations et mises à jour**

**Modèle du Service Support**

**Process du service de livraison (Delivery)**

## **Gestion des incidents**

**Description du Process**

**Résolution et restauration**

**Fermeture de l'incident**

**Cycle de vie de l'incident**

**Flux de l'Information**

**Management Reporting**

**Rôles**

**Relations**

**Dépendances**

**Bénéfices**

**Problèmes communs**

**Activités**

**Métriques**

**Meilleures pratiques**

**Détection et enregistrement**

**Support Initial et Classification**

**Priorités**

**Investigation et diagnostic**

**Solution de contournement**

**Escalades fonctionnelles et hiérarchiques**

**Niveaux de support**

**Gestion des problèmes**

**Identique à gestion des incidents**

**Gestion des changements**

**Identique à gestion des incidents**

**Gestion des configurations**

**Identique à gestion des incidents**

**Gestion des mises en production**

**Identique à gestion des incidents**

**Gestion des niveaux de services**

**Identique à gestion des incidents**

**Gestion de la disponibilité**

**Identique à gestion des incidents**

**1097**