

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 certifications 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