

Formation ITIL v3 : Foundation

Durée :	3 jours
Public :	Directeurs informatiques, managers, administrateurs systèmes, développeurs, toutes personnes concernées par les SI
Pré-requis :	Avoir des connaissances minimales en informatique, développement, administration systèmes
Objectifs :	Comprendre le rôle d'ITIL et ses principaux concepts dans le cadre d'une démarche plus générale de pilotage de l'informatique et du SI dans l'entreprise - Passer d'une stratégie SI à une stratégie de services - Montrer le rôle d'ITIL dans l'amélioration continue du service informatique vis-à-vis des utilisateurs et clients (Passage de V2 à V3)
Sanction :	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
Taux de retour à l'emploi:	Aucune donnée disponible
Référence:	GES314-F
Note de satisfaction des participants:	3,91 / 5
Certifications :	ITIL Foundation V3 Pas de données disponibles au 01/04/2024

Introduction

Présentation d'ITIL
Présentation de la formation

Problématique de gouvernance des systèmes d'information

Principes
Exemple dans une collectivité locale
Rôle de la stratégie de services

Stratégies des services

Contexte informatique de l'entreprise
Apports de l'informatique
Bonnes pratiques

Présentation d'ITIL

- Historique
- Principes de la démarche
- Les processus
- L'organisation
- La fonction et le rôle
- Cycle de vie des services
- Acteurs clés du service informatique

Architecture du référentiel ITIL et des principaux concepts

- Objectifs du recueil de « Best practices »
- Le référentiel documentaire ITIL
- Les étapes d'un projet ITIL et les concepts fondateurs

Positionnement par rapport aux autres référentiels de bonnes pratiques

- L'architecture des référentiels de bonnes pratiques
- Complémentarité ITIL et COBIT (Gouvernance des SI)

Mise en oeuvre d'ITIL

- Principes et pratiques de gestion des services IT
- Phase de stratégie de services
- Mission, utilité et garantie
- Ressources et aptitudes
- Opportunité métier
- Risques et gouvernance
- Processus de définition de la stratégie
- Activités du processus
- Processus et rôle du gestionnaire

Mise en application de la gestion des services ITIL

- Points clés de la mise en œuvre d'ITIL
- Etapes types de mise en œuvre
- Conditions de réussite : communication

Présentation de l'étude des fonctions et des processus

- Cycle de vie des services
- Stratégie de services
- Conception de services
- Transition de services
- Exploitation de services
- Amélioration continue de services
- Fonctions de services

Rôles et fonctions

- Matrice des rôles (RACI)
- Rôles clés
- Relations fonctions de services/processus

Service Support

Centre de services

Concepts et fonctions : du centre d'appel au centre de services

Activités

Architecture

Outillage

Personnel

Indicateurs

Gestion du catalogue de services

Services métiers et services techniques

Interfaces clients et support

Opérations de gestion quotidiennes (Phase d'exploitation de services)

Gestion des événements

Synoptique du processus

Objectifs et activités

Rôles des opérateurs et du responsable d'exploitation

Liens avec la gestion des incidents, points de vigilance

Gestion des accès

Procédures de sécurité et de disponibilité

Gestion des identités, droits et privilèges

Rôles du centre de services et du gestionnaire des accès

Relations avec le centre de services et politique sécuritaire

Exécution des requêtes

Requêtes, demandes d'accès, plaintes

Enregistrement, traitement et clôture

Rôles du centre de services et du gestionnaire des requêtes

Catalogue de requêtes, auto-assistance (Self-Help)

Gestion des incidents

Synoptique du processus

Aperçu des principales activités de la détection jusqu'à la clôture

Etat des services et codification des incidents

Respect des niveaux de services et actions de reporting

Gestion des problèmes

Synoptique du processus

Activités réactives et proactives

Gestion des actifs de services et configurations

Typologie : composants, bases et flux de données, équipements,...

Modèle et niveau de granularité de la CMDB

Système de gestion de la configuration (CMS)

Activités et acteurs

Points de vigilance et risques

Gestion des demandes métiers

Schéma d'activité des métiers

Missions et objectifs

Mécanisme de production et de consommation

Service Delivery

Gestion des niveaux de service

Synoptique et imbrication des contrats de services (SLR, SLA, OLA, UC)

Objectifs et activités

Rôle du gestionnaire et du représentant de la relation client

Enjeux, bénéfices et difficultés de mise en œuvre

Gestion financière des services IT

ROI, TCO, coût, prix et facturation d'un service

Activités récurrentes, activités liés aux services

Gestion de la capacité

Périmètre du processus

Activités itératives ; activités spécifiques

Bénéfices et points de vigilance

Gestion de la disponibilité

Mesure de la disponibilité : taux de disponibilité, temps moyen de rétablissement, résilience

Système de gestion de la disponibilité (AMIS)

Bénéfices et points de vigilance

Gestion de la continuité

Terminologie et objectifs

Activités et acteurs

Bénéfices et points de vigilance

Gestion de la sécurité des services IT

Confidentialité, intégrité, authenticité, non répudiation

Système de gestion de la sécurité de l'information (ISMS)

Activités et acteurs

Risques et enjeux

ITIL ET LA QUALITE : Un cadre d'AMELIORATION CONTINUE

Interfaces d'ITIL avec d'autres référentiels IT standards : Cobit, CMMI, ISO, ...

Cycle de vie du logiciel et best practices ITIL

Défis et bénéfices :

- Une informatique plus utile, plus efficace et moins chère

- Une terminologie précise et partagée entre tous

Phase de conception de services

Cycle de vie du service

Recueil des exigences clients

Définition de la solution
Outils
Processus
Indicateurs de mesure du service

Gestion des fournisseurs

Typologie et contrats de services
Modalités de gestion
Enjeux de la gestion des fournisseurs
Rôle des acteurs : achat, juridique, gestionnaire

Phase de transition de services

Objectifs et processus

Gestion des déploiements et mise en production
Objectifs et terminologie
Politique de mise en production
Environnements : développement, homologation, production
Acteurs et points de vigilance

Gestion des changements

Définition et objectifs
Caractéristiques : normal, standard, urgent
Description du processus
Acteurs, processus d'escalade et points de vigilance
Indicateurs de mesure

Gestion de la connaissance

De la donnée à la connaissance
Composants du Service Knowledge Management System (SKMS)
Objectifs, activités et points de vigilance

Gestion de la connaissance

De la donnée à la connaissance

Phase d'amélioration continue

Intégration au cycle de vie du service
Présentation du concept : roue de Deming
Objectifs et activités
Les 7 étapes de l'amélioration continue

Gestion du portefeuille de services

Contenu
Missions et activités

Passage de la certification (si prévue dans le financement)