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 01/05/2024

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)