

# ITIL 4 Sensibilisation

1 j (7 heures)

Ref : ITV4S

## Public

Toute partie prenante des services informatiques : DSI et métiers,  
Consultants SI et commerciaux travaillant dans un environnement utilisant ITIL®

## Pré-requis

Aucun

## Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue  
Exposés, cas pratiques, synthèse, assistance post-formation pendant un mois  
Un poste par stagiaire, vidéoprojecteur ou écran interactif tactile, support de cours fourni à chaque stagiaire

## Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur  
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires  
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage  
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires  
Attestation de fin de formation

## Objectifs

- Comprendre la terminologie et les concepts d'ITIL®
- Comprendre la valeur ajoutée d'ITIL®
- Identifier les apports d'ITIL® pour la gestion des services et la gouvernance des SI

## Programme détaillé

### ITIL® ET LA PRATIQUE DE LA GESTION DES SERVICES

---

- Origine d'ITIL® et l'évolution du référentiel
- Pourquoi les "best practices" ?
- La structure et les bénéfices d'ITIL® 4, sa philosophie et ses concepts principaux
- La gestion de service et la gouvernance des Systèmes d'Information
- Les définitions : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et gestion des services

Les concepts liés à la co-crédation de valeur par les services : cōt, valeur, résultat, livrable et risques

Les concepts de relation : offre de service, gestion de la relation, fourniture de service et consommation de service

## **LES GRANDS PRINCIPES GUIDANT LES ORGANISATIONS**

---

L'approche d'ITIL® et ses grands principes

Les 7 principes guidant les organisations

Description de la nature, de l'utilisation et des interactions des 7 principes

Centrer sur la valeur - partir d'où vous êtes

Progresser itérativement avec du feedback, collaborer et être transparent

Penser et travailler avec une approche holistique, rester simple et pratique, optimiser et automatiser

## **L'ORGANISATION D'ITIL®**

---

L'approche d'ITIL® et son organisation

Les 4 dimensions de la gestion des services

La chaîne de valeur de la gestion des services

Les 18 pratiques de la gestion des services IT

## **PERSPECTIVES ET CONCLUSION**

---

Comprendre la valeur ajoutée d'ITIL®

Les apports d'ITIL® pour la gestion des services et la gouvernance des SI

Différences entre un référentiel de "best practices" et une norme : ITIL® et ISO 20000

Les autres référentiels complémentaires à ITIL® : COBIT, ISO 27001, TOGAF®