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-création de valeur par les services : coût, 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®