

ITIL v3 Sensibilisation

1 j (7 heures)

Ref : ITLS

Public

Commerciaux, chefs de projet, MOA, responsables de services RH/Finances/Contrôle de gestion

Pré-requis

Aucun

Moyens pédagogiques

Formation présentielle - Exposés, cas pratiques, synthèse, assistance post-formation pendant trois mois - Un poste par stagiaire, vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage, feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur, Attestation de fin de formation

Objectifs

- Décrire les meilleures pratiques de gestion des services informatiques du référentiel
- Offrir un aperçu des concepts clés de la gestion des services informatiques
- Etudier les situations vécues pour les participants
- Exposer et illustrer les concepts grâce à des formateurs expérimentés en G. des services
- Comprendre la philosophie et les objectifs d'ITIL V3

Programme détaillé

Présentation du référentiel et de la gestion de service

- La gestion de service et la gouvernance des systèmes d'information
- Approche et philosophie ITIL
- Concepts principaux d'ITIL
- L'indexation du savoir dans le référentiel
- Les origines du référentiel

Stratégie de services

Définition de la stratégie de services
La stratégie de services et la création de valeur
Les processus et l'organisation de la stratégie de services
La mise en œuvre

Conception de services

Définition et principes de la conception de services
Les processus de la conception de services
L'organisation de la conception de services
La mise en œuvre

Transition des services

Définition et principes de la transition des services
Les processus de la transition des services
L'organisation de la transition des services
La mise en œuvre

Exploitation des services

Définition et principes de l'exploitation des services
Les processus de l'exploitation des services
L'organisation de l'exploitation des services
La mise en œuvre

Amélioration continue des services

Définition et principes de l'amélioration continue des services
Les processus de l'amélioration continue des services
L'organisation de l'amélioration continue des services
La mise en œuvre

Perspectives et conclusion

Un schéma type de mise en œuvre du référentiel
La compétition entre les référentiels de bonnes pratiques
Les référentiels et les normes : ITIL et l'ISO 20000
La professionnalisation de la gestion des systèmes d'information