

# Formation ITIL v3 : Foundation

**Formation éligible au CPF, contactez-nous au 09.72.37.73.73 pour en savoir plus**

<b>Durée :</b>	3 jours
<b>Public :</b>	Directeurs informatiques, managers, administrateurs systèmes, développeurs, toutes personnes concernées par les SI
<b>Pré-requis :</b>	Avoir des connaissances minimales en informatique, développement, administration systèmes
<b>Objectifs :</b>	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)
<b>Référence :</b>	GES314-F
<b>Code CPF :</b>	Nous contacter
<b>Demandeurs d'emploi :</b>	Financement CPF possible, contactez-nous au 09.72.37.73.73

## 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  
Étapes 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 demandé par le stagiaire)**