

Management du SI, Référentiel ITIL

La démarche ITIL connaît un fort succès au niveau mondial. Elle a en effet démontré sa valeur pour l'amélioration de la gestion des services informatiques. Fort d'une expérience de plus de 20 ans dans la formation aux méthodologies et normes SI, ainsi qu'à leur déploiement pratique, Orsys a mis en place des cursus qui permettent d'atteindre tous les niveaux de certification ITIL.

Séminaires

[ITIL version 3, synthèse.....](#) (p2)

[Mise en œuvre d'un projet ITIL.....](#) (p20)

[Inventaire, gestion de parc informatique avec ITIL.....](#) (p22)

Stages Pratiques

[Certification EXIN niveau 1 \(v3\).....](#) (p4)

[ITIL v3 Capability Operational Support & Analysis.....](#) (p5)

[ITIL v3 Capability Release, Control & Validation.....](#) (p6)

[ITIL v3 Capability Planning, Protection & Optimization.....](#) (p8)

[ITIL v3 Capability Service Offerings & Agreements.....](#) (p9)

[ITIL v3 Lifecycle, Stratégie des Services.....](#) (p11)

[ITIL v3 Lifecycle, conception des services.....](#) (p12)

[ITIL v3 Lifecycle, transition des services.....](#) (p13)

[ITIL v3 Lifecycle, exploitation des services.....](#) (p15)

[ITIL v3 Lifecycle, Amélioration Continue des Services.....](#) (p16)

[ITIL v3, gestion tout au long du cycle de vie des services.....](#) (p18)

[Construire un catalogue de services / ITIL v3.....](#) (p21)

[Déployer efficacement les processus ITIL au moyen des méthodes agiles.....](#) (p23)

[ITIL, sensibilisation par la pratique et le jeu de rôle.....](#) (p25)

Participants

Ce séminaire s'adresse à toute personne devant jouer un rôle dans la définition ou la gestion des services informatiques : responsable de gestion des services informatiques ou chargé de la relation entre le département informatique et les utilisateurs, manager, responsable ou membre d'un centre d'appel, administrateur système ou réseau, gestionnaire d'application.

Pré-requis

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information.

Prix 2012 : 1775€ HT

Dates des sessions

Paris

22 fév. 2012, 21 mar. 2012
25 avr. 2012, 23 mai 2012
27 juin 2012, 25 juil. 2012
22 août. 2012, 26 sep. 2012
24 oct. 2012, 28 nov. 2012
19 déc. 2012

Aix

4 avr. 2012, 6 juin 2012
26 sep. 2012, 21 nov. 2012

Bordeaux

14 mar. 2012, 20 juin 2012
17 oct. 2012, 12 déc. 2012

Bruxelles

21 mar. 2012, 20 juin 2012
17 oct. 2012, 12 déc. 2012

Geneve

14 mar. 2012, 20 juin 2012
17 oct. 2012, 12 déc. 2012

Lille

14 mar. 2012, 20 juin 2012
17 oct. 2012, 12 déc. 2012

Luxembourg

14 mar. 2012, 20 juin 2012
17 oct. 2012, 12 déc. 2012

Lyon

4 avr. 2012, 6 juin 2012
26 sep. 2012, 21 nov. 2012

Nantes

11 avr. 2012, 13 juin 2012
12 sep. 2012, 14 nov. 2012

Rennes

11 avr. 2012, 13 juin 2012
12 sep. 2012, 14 nov. 2012

Sophia-antipolis

8 fév. 2012, 4 avr. 2012
6 juin 2012, 26 sep. 2012
21 nov. 2012

Strasbourg

14 mar. 2012, 20 juin 2012
17 oct. 2012, 12 déc. 2012

Toulouse

14 mar. 2012, 20 juin 2012
17 oct. 2012, 12 déc. 2012

ITIL v3, synthèse

OBJECTIFS

ITIL est un ensemble de bonnes pratiques qui permettent d'optimiser la gestion des Services Informatiques. Il se présente sous la forme d'une collection de livres couvrant les différents aspects de cette activité. Ce séminaire a pour objet de vous permettre d'appréhender ITIL V3 et de comprendre ses principaux aspects. Vous découvrirez en particulier sa philosophie, son vocabulaire et les processus qui le composent. C'est aussi l'occasion de réfléchir à ce que signifie " être professionnel " dans le contexte des technologies de l'information et des communications.

1) Présentation générale d'ITIL et de la gestion de service

2) Stratégie de Services / Service Strategy

3) Conception de Services / Service Design

4) Transition de services / Service Transition

5) Exploitation de services / Service Operation

6) Amélioration continue des services / Continual Service Improvement

7) Utilisation d'ITIL et plan de mise en oeuvre

8) Conclusion : certifications existantes et autoévaluation

Travaux pratiques

Cette présentation est enrichie de nombreux exercices, présentés sous forme de QCM. Tout au long du cours, les participants peuvent évaluer le fonctionnement de leur organisation par rapport à ITIL afin de réfléchir et de répondre aux nombreuses questions soulevées à l'occasion de l'adoption de l'approche ITIL au sein d'une DSI : Par quoi commencer ? Comment organiser son Service Desk ? Les Etudes Informatiques sont-elles concernées par ITIL ? Quel plan qualité pour les services ? Comment élaborer des SLA ? ... Les participants qui le souhaitent peuvent s'inscrire à une journée optionnelle de préparation à la certification " ITIL foundation " puis passer celle-ci (EXIN Niveau 1 (v3), Réf CTP, durée: 1 jour).

1) Présentation générale d'ITIL et de la gestion de service

- L'histoire d'ITIL : ses origines, ses acteurs.
- L'approche ITIL basée sur les bonnes pratiques, ITIL et la gouvernance des systèmes d'information.
- La philosophie d'ITIL et les concepts principaux sous-jacents.
- Présentation de la gestion de service et de son cycle de vie.
- Savoir utiliser le référentiel : structure documentaire d'ITIL.

2) Stratégie de Services / Service Strategy

- Définition de la stratégie de service et du management de service.
- Principes : stratégie et contribution à la valeur.
- Mettre en place une stratégie de service.

3) Conception de Services / Service Design

- Principes relatifs à la conception de service.
- Processus et organisation de la conception de service.
- Mettre en place une conception de service.

4) Transition de services / Service Transition

- Principes de la " transition de service ".
- Processus et organisation de la transition de service.
- Mettre en place la transition de service.

5) Exploitation de services / Service Operation

- Principes relatifs à l'exploitation des services.
- Processus et organisation de l'exploitation des services.
- Mettre en place l'exploitation des services.

6) Amélioration continue des services / Continual Service Improvement

- Principes de l'amélioration continue des services.
- Processus et organisation de l'amélioration continue des services.
- Mettre en place l'amélioration continue des services.

7) Utilisation d'ITIL et plan de mise en oeuvre

- Présentation d'une démarche de mise en place des bonnes pratiques d'ITIL.
- Schéma type de projet de mise en oeuvre des processus et du centre d'assistance couvrant les différentes étapes à traiter et leur enchaînement.
- Réflexions sur l'utilisation du référentiel de bonnes pratiques et le professionnalisme qu'il implique.

Travaux pratiques

Un exercice s'appuyant sur un exemple qui met en oeuvre l'ensemble des fonctions et processus d'ITIL est l'occasion pour les participants de valider leur compréhension globale du modèle.

8) Conclusion : certifications existantes et autoévaluation

- ITIL et les certifications : présentation du canevas des examens.
- ITIL et vous : analyse des résultats issus des autoévaluations et identification des concepts à réviser.

Travaux pratiques

Tout au long de la présentation, en complément au questionnaire d'autoévaluation, des exercices pédagogiques sont réalisés par les participants à l'aide de QCM ; ils peuvent ainsi consolider leurs connaissances des principes, concepts, vocabulaire du référentiel ITIL.

Stage pratique de 1 jour(s)
Réf : CTP

Pré-requis

Bonnes connaissances des fondamentaux de l'ITIL v3. Ou connaissances équivalentes à celles apportées par le stage "ITIL v3, synthèse" (réf. ITP)".

Prix 2012 : 915€ HT

Dates des sessions

Paris

24 fév. 2012, 23 mar. 2012
27 avr. 2012, 25 mai 2012
29 juin 2012, 27 juil. 2012
24 août. 2012, 28 sep. 2012
26 oct. 2012, 30 nov. 2012
21 déc. 2012

Aix

6 avr. 2012, 8 juin 2012
28 sep. 2012, 23 nov. 2012

Bordeaux

16 mar. 2012, 22 juin 2012
19 oct. 2012, 14 déc. 2012

Bruxelles

23 mar. 2012, 22 juin 2012
19 oct. 2012, 14 déc. 2012

Geneve

16 mar. 2012, 22 juin 2012
19 oct. 2012, 14 déc. 2012

Lille

16 mar. 2012, 22 juin 2012
19 oct. 2012, 14 déc. 2012

Luxembourg

16 mar. 2012, 22 juin 2012
19 oct. 2012, 14 déc. 2012

Lyon

6 avr. 2012, 8 juin 2012
28 sep. 2012, 23 nov. 2012

Nantes

13 avr. 2012, 15 juin 2012
14 sep. 2012, 16 nov. 2012

Rennes

13 avr. 2012, 15 juin 2012
14 sep. 2012, 16 nov. 2012

Sophia-antipolis

10 fév. 2012, 6 avr. 2012
8 juin 2012, 21 sep. 2012
23 nov. 2012

Strasbourg

16 mar. 2012, 22 juin 2012
19 oct. 2012, 14 déc. 2012

Toulouse

16 mar. 2012, 22 juin 2012
19 oct. 2012, 14 déc. 2012

Révision d'ITIL v3 et certification EXIN

OBJECTIFS

Se préparer et passer la certification ITIL v3 Fondation.

1) Révision ITIL v3

2) Certification EXIN

1) Révision ITIL v3

Les participants qui le souhaitent peuvent s'inscrire à une journée optionnelle de préparation à la certification ITIL puis passer celle-ci. Après une synthèse et une revue des concepts, du vocabulaire et des principales caractéristiques des processus, un examen blanc est proposé aux candidats. La correction est ensuite effectuée collectivement, puis les candidats passent l'examen EXIN ITIL Foundation.

2) Certification EXIN

La certification EXIN (Foundation in IT Service Management) est la validation du premier niveau dans le cursus ITIL. Il s'agit d'un test sous forme de QCM. Celui-ci est proposé en français. Il comporte 40 questions basées sur le cours et dure 1 heure. Pour chaque question une seule réponse est possible et pour être certifié il faut obtenir 26 bonnes réponses. Les tests sont envoyés à l'EXIN pour correction et les résultats reviennent après un délai de trois semaines environ.

Stage pratique de 5 jour(s)

Réf : ITA

Participants

Participants ayant acquis la certification ITIL V3 Foundation (ou la certification ITIL V2 Foundation et la certification ITIL V3 Foundation Bridge) souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL.

Pré-requis

Les candidats devront remettre AVANT le début de la formation leur certificat ITIL Foundation (V3 Foundation ou V2 Foundation plus Bridge). Niveau d'anglais suffisant pour le passage de l'examen qui est en Anglais.

Prix 2012 : 3040€ HT

Dates des sessions

Paris

5 mar. 2012, 21 mai 2012
10 sep. 2012, 12 nov. 2012

ITIL v3 Module Capability OSA Operational Support and Analysis Certificate

OBJECTIFS

Cette formation vous permettra d'acquérir des savoir-faire sur la pratique de la Gestion des Services, les principes de la phase Opération du cycle de vie des Services, les processus " Operational Support & Analysis ", les processus et les rôles de la Phase d'Opération du cycle de vie des Services. La certification est incluse dans le cours.

1) Introduction

2) Gestion des événements

3) Gestion des incidents

4) Gestion des problèmes

5) Technologies, considérations d'implémentation

6) Gestion des demandes (Request Fulfilment)

7) Gestion des accès

8) Le centre de Services

Certification

Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

1) Introduction

- L'importance d'OSA dans le cycle de vie des services.

2) Gestion des événements

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Activités du processus, méthodes et techniques.
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus.

3) Gestion des incidents

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Activités du processus, méthodes et techniques.
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus.

4) Gestion des problèmes

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Valeur ajoutée pour le métier et pour le cycle de vie des Services.
- Activités du processus, méthodes et techniques.
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus.

5) Technologies, considérations d'implémentation

- Liste des exigences sur les technologies utiles à l'implémentation des processus.
- Challenges, facteurs critiques de succès et risques relatifs à l'implémentation des processus.
- Planifier et implémenter les technologies de Gestion des Services.

6) Gestion des demandes (Request Fulfilment)

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Le concept de Modèle de Demande (Request Model).
- Activités du processus, méthodes et techniques.
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus.

7) Gestion des accès

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Activités du processus, méthodes et techniques.
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus.

8) Le centre de Services

- Rôle du centre de Services.
- Différentes structures organisationnelles de centre de Services.
- Différentes métriques de centre de Services.
- Problèmes et précautions à prendre en considération lors de l'externalisation d'un centre de Services.

Examen

Chacune des unités de formation inclut les exercices pratiques utiles à l'acquisition des savoir-faire pratiques. L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un QCM d'entraînement venant compléter le travail réalisé par le stagiaire sur le QCM d'entraînement fourni dans le support de cours. Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

Stage pratique de 5 jour(s)
Réf : ITB

Participants

Participants ayant acquis la certification ITIL V3 Foundation (ou la certification ITIL V2 Foundation et la certification ITIL V3 Foundation Bridge) souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL.

Pré-requis

Les candidats souhaitant assister à cette formation devront remettre AVANT le début de la formation leur certificat ITIL Foundation (V3 Foundation ou V2 Foundation plus Bridge). Niveau d'anglais suffisant pour le passage de l'examen qui est en Anglais.

Prix 2012 : 3040€ HT

Dates des sessions

Paris

12 mar. 2012, 28 mai 2012
17 sep. 2012, 19 nov. 2012

ITIL v3 Module Capability RCV Release, Control and Validation Certificate

OBJECTIFS

Cette formation vous permettra d'acquérir des savoir-faire sur la pratique de la Gestion des Services, les processus de Release, Control and Validation, les technologies utiles et les éléments à prendre en compte pour l'implémentation des processus, les facteurs critiques de succès et les risques. La certification est incluse dans le cours.

1) Introduction

2) Gestion des actifs et des configurations (SACM)

3) Gestion des mises en production et des déploiements

4) Gestion de l'évaluation des Services

5) Rôles et responsabilités "Release, Control and Validation"

6) Gestion des changements

7) Gestion des tests et de la validation des Services (SVT)

8) Gestion des Demandes (Request Fulfilment)

9) Gestion de la Connaissance (Knowledge Management)

10) Technologies et considérations d'implémentation

Certification

Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

1) Introduction

- Ce chapitre présente l'importance de RCV dans le cycle de vie des services.

2) Gestion des actifs et des configurations (SACM)

- Missions, buts et objectifs du processus.
- Valeur ajoutée pour le métier et comment le processus SACM soutient l'exécution des autres processus.

3) Gestion des mises en production et des déploiements

- Mission, buts, objectifs et périmètre du processus.
- Déclencheurs, entrées et sorties du processus, et relations avec les autres processus.

4) Gestion de l'évaluation des Services

- Mission, buts, objectifs et périmètre du processus.
- Evaluation de la performance attendue des services.

5) Rôles et responsabilités "Release, Control and Validation"

- Rôles et fonctions clés relatifs aux différentes étapes.

6) Gestion des changements

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Valeur ajoutée pour le métier à travers des exemples concrets.
- Déclencheurs, entrées et sorties du processus et relations avec les autres processus.

7) Gestion des tests et de la validation des Services (SVT)

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Déclencheurs, entrées et sorties du processus et les relations avec les autres processus.

8) Gestion des Demandes (Request Fulfilment)

- Mission, buts, objectifs.
- Comment la gestion des Demandes (Request Fulfilment) peut aider à mettre en place une pratique de self-service dans l'organisation.

9) Gestion de la Connaissance (Knowledge Management)

- Mission, buts, objectifs et périmètre du processus.
- Eléments d'une stratégie efficace de KM.

10) Technologies et considérations d'implémentation

- Liste des exigences sur les technologies utiles à l'implémentation des processus.
- Critères d'évaluation des technologies et des outils.

Examen

Chacune des unités de formation inclut les exercices pratiques utiles à l'acquisition des savoir-faire pratiques. L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un QCM d'entraînement venant compléter le travail réalisé par le stagiaire sur le QCM

d'entraînement fourni dans le support de cours. Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

Stage pratique de 5 jour(s)
Réf : ITT

Participants

Personnes ayant acquis la certification ITIL V3 Foundation (ou la certification ITIL V2 Foundation et la certification ITIL V3 Foundation Bridge) souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL.

Pré-requis

Bonnes connaissances des fondamentaux ITIL v3 et être certifié. Certificat (ITIL Foundation v3 ou V2 Foundation plus Bridge) à présenter avant le début de la formation. Niveau d'anglais suffisant pour le passage de l'examen qui est en anglais.

Prix 2012 : 3040€ HT

Dates des sessions

Paris

26 mar. 2012, 11 juin 2012
15 oct. 2012, 17 déc. 2012

ITIL V3 - Module Capability Planning, Protection and Optimization Certificate (PPO)

OBJECTIFS

Vous allez acquérir des savoir-faire sur la pratique de la Gestion des Services ainsi que sur les processus de " Planning, Protection & Optimization ", leurs rôles et responsabilités, les technologies utiles et les éléments à prendre en compte pour les implémenter.

1) Introduction

2) Gestion de la disponibilité (Availability Management)

3) Gestion de la continuité des Services informatiques (ITSCM)

4) Gestion de la Capacité (Capacity Management)

5) Gestion de la Demande (Demand Management)

6) Gestion de la Sécurité (Security Management)

7) Compléments

Certification

Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

1) Introduction

- L'importance de " PPO " dans le cycle de vie des services.

2) Gestion de la disponibilité (Availability Management)

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Principales activités, méthodes et techniques du processus.
- Déclencheurs, entrées et sorties du processus et les interfaces avec les autres processus.
- Les métriques. Efficacité d'une gestion réussie de la disponibilité.

3) Gestion de la continuité des Services informatiques (ITSCM)

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Activités, méthodes et techniques du processus.

4) Gestion de la Capacité (Capacity Management)

- Missions, buts et objectifs du processus.
- Valeur ajoutée pour le métier.
- Principes et concepts de base.
- Principales activités, méthodes et techniques du processus.
- Déclencheurs, entrées et sorties du processus et les interfaces avec les autres processus.
- Comment les métriques peuvent être utilisées pour démontrer l'efficacité d'une gestion réussie de Capacité.

5) Gestion de la Demande (Demand Management)

- Concepts de base du processus.
- Gestion de la Demande basée sur les activités et schémas d'activités Métiers (Business Activity Pattern).
- Interfaces avec la conception des Services (Service Design).
- Principales activités, méthodes et techniques du processus.

6) Gestion de la Sécurité (Security Management)

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Principales activités, méthodes et techniques du processus.
- Déclencheurs, entrées et sorties du processus et les interfaces avec les autres processus.

7) Compléments

- Rôles et responsabilités "Planning, Protection and Optimization".
- Technologies et considérations d'implémentation.

Examen

Chacune des unités de formation inclut les exercices pratiques utiles à l'acquisition des savoir-faire pratiques, ainsi que les exercices d'entraînement à l'examen de certification. L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un QCM d'entraînement venant compléter le travail réalisé par le stagiaire sur le QCM d'entraînement fourni dans le support de cours. Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

Stage pratique de 5 jour(s)
Réf : ITY

Participants

Personnes ayant acquis la certification ITIL V3 Foundation (ou la certification ITIL V2 Foundation et la certification ITIL V3 Foundation Bridge) souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL.

Pré-requis

Bonnes connaissances des fondamentaux ITIL v3 et être certifié. Certificat (ITIL Foundation v3 ou V2 Foundation plus Bridge) à présenter avant le début de la formation. Niveau d'anglais suffisant pour le passage de l'examen qui est en Anglais.

Prix 2012 : 3040€ HT

Dates des sessions

Paris

2 avr. 2012, 18 juin 2012
1 oct. 2012, 3 déc. 2012

ITIL v3 Module Capability Service Offerings and Agreements Certificate (SOA)

OBJECTIFS

Cette formation vous permettra d'acquérir des savoir-faire sur la pratique de la gestion des Services, les processus de " Service Offerings and Agreement Curriculum ", les rôles et les responsabilités des processus de cette phase du cycle de vie des Services.

1) Introduction

2) Gestion des niveaux de Service

3) Gestion de la Demande (Demand Management)

4) Gestion financière des Services

5) Gestion du catalogue de Services

6) Gestion du portfolio des Services

7) Gestion des fournisseurs

8) Technologies et considérations d'implémentation

9) Gestionnaire des relations Métiers

10) Rôles et responsabilités #Service Offerings and Agreement#

Certification

Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

1) Introduction

- Ce chapitre présente l'importance de " SOA " dans le cycle de vie des services.

2) Gestion des niveaux de Service

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Principes et concepts de base.
- Principales activités, méthodes et techniques du processus et liens avec le cycle de vie des Services.
- Utilisation de métriques clés, challenges, facteurs clés de succès et risques associés au processus.

3) Gestion de la Demande (Demand Management)

- Concepts de base du processus.
- Gestion de la Demande basée sur les activités et schémas d'activités Métiers (Business Activity Patterns).
- Interfaces avec le portfolio des Services.

4) Gestion financière des Services

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Concepts de " Service Valuation ".
- Différents aspects du processus et les concepts de base.
- Principales activités, méthodes et techniques du processus et liens avec le cycle de vie des Services.

5) Gestion du catalogue de Services

- Missions, buts et objectifs du processus.
- Interface avec le portfolio des Services.
- Différence entre un catalogue de Services Métiers et un catalogue de Services Techniques.
- Utilisation de métriques clés, challenges, facteurs clés de succès et risques associés au processus.
- Produire un catalogue de Services.

6) Gestion du portfolio des Services

- Portfolio des Services et relations avec le catalogue des Services et le Pipeline des Services.
- Comment un portfolio des Services décrit un fournisseur de services et comment il crée les liens entre les Services Métiers et les Services IT.

7) Gestion des fournisseurs

- Mission, buts, objectifs et périmètre du processus.
- Principes et concepts de base.
- Utilisation de la catégorisation des fournisseurs et maintenance de la base de données des fournisseurs.
- Utilisation de métriques clés, challenges, facteurs clés de succès et risques associés au processus.

8) Technologies et considérations d'implémentation

- Liste des exigences sur les technologies utiles à la phase de conception des Services.
- Critères d'évaluation des technologies et des outils pour l'implémentation des processus.
- Comment planifier et implémenter les technologies de gestion des Services.

9) Gestionnaire des relations Métiers

- Rôle de Business Relationship Manager.

10) Rôles et responsabilités #Service Offerings and Agreement#

- Rôles clés et responsabilités : gestionnaire du catalogue des Services, gestionnaire des niveaux de Service, gestion des fournisseurs.

Examen

Chacune des unités de formation inclut les exercices pratiques utiles à l'acquisition des savoir-faire pratiques, ainsi que les exercices d'entraînement à l'examen de certification. L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un QCM d'entraînement venant compléter le travail réalisé par le stagiaire sur le QCM d'entraînement fourni dans le support de cours. Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

Stage pratique de 3 jour(s)
Réf : STS

Participants

Stagiaires ayant acquis la certification ITIL V3 Foundation (ou la certification ITIL V2 Foundation et la certification ITIL V3 Foundation Bridge) souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL Expert in IT Service Management: le certificat Service Strategy étant un des modules utiles à cette certification.

Pré-requis

Bonnes connaissances des fondamentaux ITIL v3 et être certifié. Certificat (ITIL Foundation v3 ou V2 Foundation plus Bridge) à présenter avant le début de la formation.

Prix 2012 : 1730€ HT

Dates des sessions

Paris

19 mar. 2012, 4 juin 2012
15 oct. 2012, 17 déc. 2012

ITIL V3 Lifecycle, Stratégie des Services (module SS)

OBJECTIFS

Cette formation traite des pratiques décrites dans la publication " Service Strategy " du référentiel " ITIL - Gestion du Cycle de Vie des Services ". Vous verrez notamment la définition des services et des marchés potentiels, la conduite des évaluations stratégiques, la gestion financière, etc.

1) Principes de stratégie des services

2) Définir des Services et des Marchés Potentiels

3) Gestion financière

4) Conduire des évaluations stratégiques

5) Gestion du Portfolio des Services

6) Conduire une stratégie

7) Gestion de la Demande (Demand management)

Travaux pratiques

Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

1) Principes de stratégie des services

- Logique de création de valeur dans le contexte de la gestion du Cycle de vie des Services du référentiel ITIL.
- Les éléments-clés d'un Modèle de services.
- Perspectives stratégiques, plans, positions et schémas (patterns) appliqués à la gestion des services.

2) Définir des Services et des Marchés Potentiels

- Définitions formalisées de services pouvant être planifiés et exécutés durant le Cycle de vie des Services.
- Résultats métiers des clients.
- Relations entre les Services et les Résultats Clients.
- Marchés potentiels (Market Spaces).

3) Gestion financière

- Evaluation des services, modélisation financière, approvisionnement et analyse des services. Analyse d'Impact sur le Métier (Business Impact Analysis, BIA).
- Financement du Portfolio des services. ROI.

4) Conduire des évaluations stratégiques

- Actifs stratégiques d'une organisation. Performance et aptitude à répondre aux attentes de clients particuliers ou de marchés potentiels.
- Facteurs critiques de succès, alignement des services, des savoir-faire, des stratégies existants avec les besoins métiers des clients.
- Potentialités métiers, marchés potentiels adjacents.

5) Gestion du Portfolio des Services

- Méthodes et processus associés aux services et à leur gestion.

6) Conduire une stratégie

- Comment la Stratégie des services est impactée par les autres composants du Cycle de vie des Services.
- Politiques et contraintes de la Conception des Services.
- Exigences pour la phase de Transition des Services.
- Planifications tactiques liées au Catalogue des services.
- Amélioration à travers le Portfolio de Services.

7) Gestion de la Demande (Demand management)

- Challenges, opportunités et risques dans le traitement des demandes (client spécifique ou marché potentiel).
- Stratégies pour la Gestion de la demande.
- Gestion de la Demande en relation avec les résultats attendus des clients, avec les schémas d'activités métiers et les profils d'utilisateurs.
- Packages de services de base et Packages de Niveaux de services.
- Rôles du Gestionnaire de Produit (Product Manager) et du Gestionnaire des relations Clients.

Examen

L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un QCM d'entraînement venant compléter le travail réalisé. Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

Stage pratique de 3 jour(s)
Réf : LCS

Participants

Stagiaires ayant acquis la certification ITIL V3 Foundation (ou la certification ITIL V2 Foundation et la certification ITIL V3 Foundation Bridge) souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL Expert in IT Service Management: le certificat Service Strategy étant un des modules utiles à cette certification.

Pré-requis

Bonnes connaissances des fondamentaux ITIL v3 et être certifié. Certificat (ITIL Foundation v3 ou V2 Foundation plus Bridge) à présenter avant le début de la formation. Niveau d'anglais suffisant pour le passage de l'examen qui est en Anglais.

Prix 2012 : 1730€ HT

Dates des sessions

Paris

12 mar. 2012, 29 mai 2012
17 sep. 2012, 19 nov. 2012

ITIL v3 Lifecycle, conception des services

OBJECTIFS

Cette formation traite des pratiques décrites dans la publication "Service Design" du référentiel "ITIL - Gestion du Cycle de Vie des Services". Vous verrez notamment les activités et processus associés, l'implémentation des concepts, le contrôle des considérations techniques et organisationnelles, etc.

1) Introduction à la Conception des Services

2) Les principes de la Conception des Services

3) Les activités de conception des services relatives à la technologie

4) Les processus de Conception des Services

5) Organisation de la Conception des Services

6) Implémentation et amélioration de la conception des Services

Certification

Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

1) Introduction à la Conception des Services

- Concept de Gestion des Services, de Service, Valeur et Composition. Fonction, Processus et Rôle.
- Mission, but et objectifs de la Conception des Services.
- Périmètre de la Conception de Services. Valeur Métier.
- Contenu et usage du SDP. Service Design Package.
- Contenu et usage des Critères d'Acceptation de Services (Service Acceptance Criteria).

2) Les principes de la Conception des Services

- Principes. Composition d'un Service. Importance et démarche pour une conception équilibrée.
- Exigences de service, exigences métiers et facteurs d'évolution (drivers).
- Activités et contraintes de conception.
- Principes et cinq aspects pour le management des processus de Conception de services.
- Conception des Solutions de service, des Systèmes de support de la Conception de Services, des architectures technologiques, des processus, des systèmes de mesure.
- Management des Services Métiers (BSM) et principes des Architectures Orientées Service (SOA).
- Modèles de Conception des Services.

3) Les activités de conception des services relatives à la technologie

- Types d'exigences et gestion des activités relatives à la mise en œuvre de ces exigences.
- Activités et techniques de Gestion des Données, des Informations et des Applications.

4) Les processus de Conception des Services

- Activités et techniques.
- Gestion du Catalogue de Services.
- Gestion des Niveaux de Service.
- Gestion de la Capacité.
- Gestion de la Disponibilité.
- Gestion de la Continuité des Services IT.
- Gestion de la Sécurité de l'Information.
- Gestion des Fournisseurs.
- Principes et aspects du Service Design en relation avec la gestion des processus.

5) Organisation de la Conception des Services

- Rôles fonctionnels et RACI.
- Rôles et responsabilités de la Conception des Services.
- Considérations technologiques.
- Types d'outils utiles à la Conception des Services.
- Exigences relatives aux Outils de Gestion des Services.

6) Implémentation et amélioration de la conception des Services

- Analyse d'Impact Métiers, exigences de Niveaux de Service (SLR) et risques.
- Démarche d'implémentation.
- Mesures par Facteurs Critiques de Succès (CSF) et Indicateurs-clés de performance (KPI).

Examen

L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un QCM d'entraînement venant compléter le travail réalisé par le stagiaire sur le QCM d'entraînement. Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

Stage pratique de 3 jour(s)
Réf : TDS

Participants

Stagiaires ayant acquis la certification ITIL V3 Foundation (ou la certification ITIL V2 Foundation et la certification ITIL V3 Foundation Bridge) souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL Expert in IT Service Management, le certificat Service Transition étant un des modules utiles à cette certification.

Pré-requis

Bonnes connaissances des fondamentaux ITIL v3 et être certifié. Certificat (ITIL Foundation v3 ou V2 Foundation plus Bridge) à présenter avant le début de la formation. Niveau d'anglais suffisant pour le passage de l'examen qui est en Anglais.

Prix 2012 : 1730€ HT

Dates des sessions

Paris

26 mar. 2012, 11 juin 2012
1 oct. 2012, 3 déc. 2012

ITIL V3 Lifecycle, Transition des Services (module ST)

OBJECTIFS

Cette formation vous permettra d'acquies des savoir-faire en Gestion des Services Informatiques. Elle traite des pratiques décrites dans la publication " Service Transition " du référentiel " ITIL - Gestion du Cycle de Vie des Services ". Vous verrez notamment les principes de la phase Transition des Services, le management des activités de la phase, les activités relatives à la communication, au respect des engagements et aux changements organisationnels, l'organisation de la phase, la coordination des activités relatives aux technologies, les choix d'implémentation, les facteurs critiques de succès et les risques.

- 1) Introduction à la Transition des Services
- 2) Les processus de Transition des Services
- 3) Les activités de Transition des Services
- 4) Organisation de la Transition des Services

- 5) Implémentation et Amélioration de la Transition des Services
- 6) Considérations technologiques
- 7) Examen

Examen

Pour pouvoir être candidat à l'examen de certification " ITIL Intermediate Qualification - Service Transition Certificate (ST), le stagiaire doit avoir assisté à une formation d'une durée minimale de 21 heures, formation organisée, dans sa forme et son contenu, conformément aux exigences décrites dans le syllabus (*) de référence pour "ITIL INTERMEDIATE QUALIFICATION - SERVICE TRANSITION CERTIFICATE " (ST), PUBLIE PAR CROWN # OGC # APMG # EXIN. Il n'y a pas de minimum de savoir-faire exigé, mais une connaissance générale informatique et une expérience de 2 ans sont recommandées. Une révision, d'un minimum de 21 heures de travail personnel, sur les thèmes du syllabus (*) de référence et sur la publication " Service Transition " est recommandée pour préparer l'examen en sus de la formation.

Certification

Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

1) Introduction à la Transition des Services

- La Transition des Services comme Pratique.
- Service, Valeur et Composition d'un Service.
- Fonction, Processus et Rôle .
- Mission, but et objectifs de la Transition des Services.
- Périmètre de la Conception de Services et Processus utilisés dans la phase de Transition des Services.
- Position de la phase de Transition des Services dans le Cycle de vie des Services, interfaces, entrées et sorties.
- Valeur Potentielle pour le Métier.

2) Les processus de Transition des Services

- Soutien et planification de la phase de Transition.
- Gestion des Changements (Change Management).
- Gestion des Actifs et des Configurations (Asset and Configuration Management).
- Gestion des Mises en production et des Déploiements (Release and Deployment Management).
- Gestion de la Validation et des Tests de Service (Service Validation and Testing Management).
- Evaluation (Evaluation).
- Gestion de la Connaissance (Knowledge Management)

3) Les activités de Transition des Services

- Gestion de la Communication et des Engagements (Commitment).
- Gestion des changements organisationnels et des parties prenantes (Stakeholder Change). Rôles organisationnels, Responsabilités et Rôles de la Transition des Service dans les changements organisationnels. Planification et Implémentation des changements organisationnels et sorties des autres phases du Cycle de Vie utiles à la gestion des changements organisationnels. Evaluation de la capacité de l'organisation à piloter l'avancement des changements organisationnels. Méthodes, pratiques et techniques utilisées dans la gestion de changements.
- Gestion des Parties Prenantes (Stakeholder Management).

4) Organisation de la Transition des Services

- Rôles de la Transition des Services et Responsabilités.
- Contexte organisationnel de la Transition des Services.
- Relations de la Transition des Services avec les autres phases du Cycle de Vie des Services.

5) Implémentation et Amélioration de la Transition des Services

- Phases d'introduction de la Transition des Services dans une organisation dont : justification, conception, gestion des changements culturels, risques et valorisation des bénéfices.
- Mesures par Facteurs Critiques de Succès (CSF) et Indicateurs-clés de performance (KPI).
- Challenges, pré-requis de succès et risques qui affectent la viabilité de nouveaux services ou de services modifiés.

- Challenges dans la phase de Transition des Services et Facteurs externes qui influent sur la Transition des Services.

6) Considérations technologiques

- Exigences technologiques pour la phase de Transition des services pour le soutien de la phase de Transition elle-même et pour le soutien de l'intégration de la Phase de transition dans le Cycle complet de vie des Services.

Travaux pratiques

Chacune des unités de formation inclut les exercices pratiques utiles à l'acquisition des savoir-faire pratiques, ainsi que les exercices d'entraînement à l'examen de certification. L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un QCM d'entraînement venant compléter le travail réalisé par le stagiaire sur le QCM d'entraînement fourni dans le support de cours.

7) Examen

Examen

Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

Stage pratique de 3 jour(s)
Réf : EDS

Participants

Stagiaires ayant acquis la certification ITIL V3 Foundation (ou ITIL V2 Foundation et la certification ITIL V3 Foundation Bridge) souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL Expert in IT Service Management: le certificat Service Operation étant un des modules utiles à cette certification.

Pré-requis

Bonnes connaissances des fondamentaux ITIL v3 et être certifié. Certificat (ITIL Foundation v3 ou V2 Foundation plus Bridge) à présenter avant le début de la formation. Niveau d'anglais suffisant pour le passage de l'examen qui est en Anglais.

Prix 2012 : 1730€ HT

Dates des sessions

Paris

5 mar. 2012, 2 mai 2012
17 sep. 2012, 19 nov. 2012

ITIL V3 Lifecycle, exploitation des services (module SO)

OBJECTIFS

Cette formation traite des pratiques décrites dans la publication " Service Operation " du référentiel " ITIL - Gestion du Cycle de Vie des Services ". Vous verrez notamment les processus et activités de la phase d'Exploitation (Operation) des Services, l'organisation, les considérations technologiques, les risques, etc.

1) Introduction à l'Exploitation des Services

2) Les processus d'Exploitation des Services

3) Les activités communes d'Exploitation des services

4) Implémentation et amélioration de l'Exploitation des services

5) Considérations technologiques

6) Organisation de l'Exploitation des Services

7) Challenges, facteurs de succès et risques

Certification

Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

1) Introduction à l'Exploitation des Services

- L'expression " Service Operation " et comment elle est prise en compte dans tout le Cycle de Vie des Services.
- Mission et objectifs de l'Exploitation (Operation) .
- Processus et fonctions de la phase d'Exploitation.

2) Les processus d'Exploitation des Services

- Gestion des Evénements, des Incidents, des Demandes, des Problèmes, des Demandes d'accès.
- Activités opérationnelles des processus des autres phases du cycle de vie des services:
- Gestion des Changements, des Actifs et des Configurations, des Mises en Production et des Déploiements, de la Capacité, de la Disponibilité, de la Connaissance, Financière, de la Continuité des Services Informatiques.

3) Les activités communes d'Exploitation des services

- Supervision et contrôle. Operations IT.
- Gestion des Mainframes, des serveurs (Server Management and Support).
- Gestion des réseaux, stockage et archivage, gestion des bases de données, des annuaires.
- Support du Poste de Travail.
- Gestion du Middleware.
- Gestion des Services Web/Internet.
- Gestion des Centres d'Exploitation, de la sécurité informatique.
- Amélioration des activités opérationnelles.

4) Implémentation et amélioration de l'Exploitation des services

- Gestion du changement dans l'exploitation des services.
- L'exploitation des services et la gestion de projets.
- Evaluation et gestion des risques.
- L'équipe d'exploitation dans les phases de Conception et de Transition.
- Planification et implémentation des technologies de gestion des services.

5) Considérations technologiques

- Exigences pour la technologie, les outils et la téléphonie pour la phase d'Opération des services.
- Processus et activités dont : Exigences Génériques, gestion des Evénements, des Incidents, des Demandes, des Problèmes, des Demandes d'Accès. Centre de Services (Service Desk).

6) Organisation de l'Exploitation des Services

- Fonctions. Centre de Service. Gestion technique, de l'Exploitation IT, des Applications.
- Rôles et responsabilités.
- Structures organisationnelles de l'Exploitation.

7) Challenges, facteurs de succès et risques

Examen

L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un QCM d'entraînement venant compléter le travail réalisé par le stagiaire. Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

Stage pratique de 3 jour(s)
Réf : LAS

Participants

Stagiaires ayant acquis la certification ITIL V3 Foundation (ou la certification ITIL V2 Foundation et la certification ITIL V3 Foundation Bridge) souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL Expert in IT Service Management : le certificat Continual Service Improvement étant un des modules utiles à cette certification.

Pré-requis

Bonnes connaissances des fondamentaux ITIL v3 et être certifié. Certificat (ITIL Foundation v3 ou V2 Foundation plus Bridge) à présenter avant le début de la formation. Niveau d'anglais suffisant pour le passage de l'examen qui est en Anglais.

Prix 2012 : 1730€ HT

Dates des sessions

Paris

5 mar. 2012, 21 mai 2012
10 sep. 2012, 12 nov. 2012

ITIL V3 Lifecycle, Amélioration Continue des Services (module CSI)

OBJECTIFS

Cette formation traite des pratiques décrites dans la publication " Continual Service Improvement " du référentiel " ITIL - Gestion du Cycle de Vie des Services ". Vous verrez les principes et les processus de l'Amélioration Continue des Services, les méthodes associées, l'organisation, les considérations d'implémentation, les risques...

1) Les principes de l'Amélioration Continue des Services

2) Les processus d'Amélioration Continue

3) Les méthodes et techniques

4) Organisation de l'Amélioration Continue des Services

5) Technologie pour l'Amélioration Continue des Services

6) Implémentation et amélioration

7) Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques

8) Examen

Examen

Pour pouvoir être candidat à l'examen de certification " ITIL Intermediate Qualification - Continual Service Improvement Certificate (CSI), le stagiaire doit avoir assisté à une formation d'une durée minimale de 21 heures, formation organisée, dans sa forme et son contenu, conformément aux exigences décrites dans le syllabus (*) de référence pour "ITIL INTERMEDIATE QUALIFICATION - CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT CERTIFICATE " (CSI), PUBLIE PAR CROWN # OGC # APMG # EXIN. Il n'y a pas de minimum de savoir-faire exigé, mais une connaissance générale informatique et une expérience de 2 ans sont recommandées. Une révision, d'un minimum de 21 heures de travail personnel, sur les thèmes du syllabus (*) de référence et sur la publication " Continual Service Improvement " est recommandée pour préparer l'examen en sus de la formation.

Certification

Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

1) Les principes de l'Amélioration Continue des Services

- Comment le succès de l'Amélioration Continue des Services (CSI) dépend de la compréhension des changements dans l'organisation.
- Influence sur la Gestion des Niveaux de Service.
- La Gestion de la Connaissance (Knowledge Management), un élément clé.
- Comment des frameworks, modèles, standards et systèmes qualité supportent les concepts CSI.
- Mission et objectifs de l'Amélioration Continue des Services. Périmètre. Démarche.

2) Les processus d'Amélioration Continue

- Le processus d'amélioration en sept étapes.
- Intégration dans les autres phases du Cycle de vie des Services.
- Reporting des Services.
- Mesures des Services.
- Définir correctement les métriques et les mesures.
- Concept de Retour sur investissement dans le CSI.
- Diverses questions Métier pour le CSI.

3) Les méthodes et techniques

- Qui évaluer et comment utiliser des évaluations.
- Analyse d'Ecart (Gap Analysis) pour identifier des périmètres où des améliorations sont possibles.
- Benchmarking.
- Cadres (frameworks) de Mesures et de Reporting tels que les " Balance Scorecard " et les analyses SWOT.
- Techniques de Gestion de la Disponibilité (CFIA, FTA, FSA, TO).
- Techniques de la Gestion de la Capacité.
- Comment CSI peut utiliser la Gestion des Risques pour identifier les périmètres à améliorer.

4) Organisation de l'Amélioration Continue des Services

- Nature des activités et compétences requises par le processus d'amélioration en sept étapes.
- Responsabilités, compétences.
- Utiliser la Matrice des autorités (RACI) pour définir les procédures de communication dans les processus de CSI.

5) Technologie pour l'Amélioration Continue des Services

- Suites logicielles de Gestion des Services IT (IT service management suites).
- Outils de Gestion système et réseau (System and network management).
- Outils de Gestion des Evénements (Event Management).
- Outils de résolution automatisée d'Incident/Problème (Automated Incident/Problem resolution).
- Outils de Gestion de la Performance (Performance Management).

- Outils d'analyse statistique (Statistical Analysis tools).
- Outils de Gestion de Projet et de Portefeuille (Project and Portfolio Management).
- Outils de Gestion Financière (Financial management).
- Outils de reporting B.I. (Business Intelligence reporting).

6) Implémentation et amélioration

- Où commencer ?
- Rôle de la Gouvernance dans CSI.
- Impact des changements organisationnels sur CSI.
- Stratégie et plan de communication.

7) Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques

Examen

Chacune des unités de formation inclut les exercices pratiques utiles à l'acquisition des savoir-faire pratiques, ainsi que les exercices d'entraînement à l'examen de certification. L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un QCM d'entraînement venant compléter le travail réalisé par le stagiaire sur le QCM d'entraînement fourni dans le support de cours.

8) Examen

Examen

Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

Stage pratique de 5 jour(s)
Réf : ITG

Participants

Professionnels des Technologies de l'information, déjà formés sur ITIL, qui travaillent dans une organisation désireuse d'adopter et d'adapter ITIL et qui ont besoin de mettre en oeuvre ou de participer à un programme de gestion ou d'amélioration des services TI.

Pré-requis

Etre certifié ITIL V3 Foundation (ou ITIL V2 Foundation et ITIL V3 Foundation Bridge) et avoir obtenu un minimum de 15 points dans le cycle des formations Intermediae ITIL. Pour le décompte des points, il est nécessaire de vérifier le cumul de points individuels car les modules obtenus (Lifecycle Stream ou Service Capability stream) ne fournissent pas le même nombre de points, nous vous recommandons de consulter le site officiel de l'ITIL afin de vérifier le nombre de points obtenus.

Prix 2012 : 3040€ HT

Dates des sessions

Paris

19 mar. 2012, 11 juin 2012
24 sep. 2012, 10 déc. 2012

ITIL v3, gestion tout au long du cycle de vie des services

OBJECTIFS

"La gestion tout au long du cycle de vie" conclut la séquence des formations ITIL Intermediae, soit sur le cycle de vie du service soit sur les aptitudes au service, et permet le passage de la certification qui conduit au niveau Expert ITIL. L'objectif de ce stage est de fournir, d'analyser et de valider les connaissances concernant les besoins métier, le pilotage par les objectifs, les processus, les fonctions et les activités de contrôle, les interfaces et les interactions entre les processus contenus dans les cinq publications du noyau ITIL.

1) Introduction au management des services

2) Gestion des changements stratégiques

3) Gestion des risques

4) Planification et mise en oeuvre de la gestion des services informatiques

5) Faire face aux défis organisationnels

6) Evaluation des services

7) Conseils complémentaires de l'industrie et choix stratégique des outils

Certification

Le passage de la certification se fait en langue anglaise (le support de cours est toutefois en français).

1) Introduction au management des services

- Positionnement dans le cycle de vie et transition associée.
- Systèmes à boucle ouverte et systèmes à boucle fermée.
- Relation entre informatique et business.

2) Gestion des changements stratégiques

Identifier les avantages pour le métier et planifier les ressources

- Déterminer la création de valeur pour le métier et les modèles de coûts associés.
- Aligner la politique métier et la direction des TI.
- Alignement de la gestion du portefeuille de services et du catalogue des services.
- Budgétisation, allocation des coûts et actifs de service.

Contrôle de la qualité

- Evaluer les opportunités de qualité.
- Mesurer les bénéfices.

Influence stratégique

- Définir les activités de communication et de sensibilisation.
- Formation et gestion du transfert des connaissances.

Relation clientèle

- Gestion des relations business.
- Structure des services, réseaux et chaînes de valeur.
- Clôture et retrait de services.

3) Gestion des risques

Evaluation des risques

- Défis, facteurs clés de réussite (CSF) et risques en gestion des services.
- Evaluer les différents types de risques : CFIA, FTA, BIA et SFA.

Contrôle des risques

- Mettre en place des actions correctives.
- Transférer les risques.

4) Planification et mise en oeuvre de la gestion des services informatiques

Activités clés et politique

- Modèle Planifier-Faire-Vérifier-Agir.
- Identifier les aspects de la stratégie et des 4 P.
- Politique, stratégie, conception et transition.

Diriger, contrôler et évaluer

- La valeur de l'atteinte des objectifs métier.
- Guider, diriger et surveiller.
- Vérifier et utiliser le retour d'expérience pour contrôler le cycle de vie.
- Structure et conception organisationnelle.
- Communication, coordination et contrôle.

5) Faire face aux défis organisationnels

Répondre aux défis organisationnels

- Déterminer la maturité organisationnelle.
- Identifier la structure de l'organisation.

Gestion des connaissances

- Gestion des connaissances et sécurité des informations.
- Gouvernance et défis organisationnels.
- Atteindre l'équilibre dans l'exploitation des services.

6) Evaluation des services

Mesurer la valeur

- L'importance de la mesure de la valeur.
- Déterminer ce qu'il faut mesurer.

Surveillance et reporting

- Justifier les activités de surveillance.
- Ce qu'il faut surveiller.
- Rédiger des rapports.
- L'utilité du benchmarking.

Evaluation du portefeuille de services

- Evaluer les résultats.
- Mettre en place des actions correctives.

7) Conseils complémentaires de l'industrie et choix stratégique des outils

Standards et normes de l'industrie

- COBIT, ISO/IEC, CMMI, OSI, Six Sigma, TQM.
- Tableau de bord équilibré.
- Gestion de la qualité.
- Annuité.
- Schéma de maturité de la gestion des services.
- Structure de la gouvernance de gestion.
- Gestion de projets.

Outils et stratégies

- Les différents outils.

Séminaire de 2 jour(s)
Réf : PIT

Participants

Professionnels des technologies de l'information, responsables métier, propriétaires de processus et décideurs en charge de l'organisation des systèmes d'information.

Pré-requis

Bonnes connaissances d'ITIL V2 ou V3, certification " foundation " souhaitée.

Prix 2012 : 1775€ HT

Dates des sessions

Paris

16 fév. 2012, 12 avr. 2012
14 juin 2012, 27 sep. 2012
29 nov. 2012

Mise en oeuvre d'un projet ITIL

OBJECTIFS

Malgré l'apprentissage d'ITIL® avec certification, la mise en oeuvre des processus ITIL® de Gestion des Services des Technologies de l'Information peut être consommatrice de temps et de ressources. Cette formation vous familiarisera avec les risques et difficultés inhérents aux projets ITIL et vous apprendra à déployer efficacement les processus. A l'issue, vous serez capable d'appliquer une méthode pour la mise en oeuvre des " bonnes pratiques " ITIL en identifiant les étapes de fourniture et d'amélioration de services informatiques de qualité.

1) Rappels des principes d'ITIL V3 et du modèle de l'Amélioration Continue des services

3) Les étapes de la mise en oeuvre d'un projet ITIL

2) Les outils et méthodes à disposition dans la gestion d'un projet ITIL

1) Rappels des principes d'ITIL V3 et du modèle de l'Amélioration Continue des services

- Cible d'ITIL, principes d'ITIL, à quoi sert ITIL et pourquoi mettre en place ITIL.
- Démarche de service management : la gestion des services liés aux technologies de l'information.
- Justification et bénéfices, pour développer la capacité de convaincre les décideurs.
- Types d'approches et prérequis selon la culture et la structure de l'organisation.
- Maturité, évaluation et analyse pour établir l'état de référence de l'organisation et donc le point de départ du projet.
- Processus ITIL V3 (Objectifs, périmètre) et l'approche processus en général.
- Gouvernance, la structure d'accueil du pilotage du projet.
- Baseline afin de formaliser l'état de référence.
- PDCA, l'insertion d'ITIL dans l'approche qualité classique de la roue de Deming.
- Les contraintes, les difficultés et les facteurs critiques de succès.
- Mesures, métriques et indicateurs clés de performance pour se donner les moyens du pilotage du projet ITIL.
- Rôles et fonctions, retour sur les composants de base de l'approche processus.

2) Les outils et méthodes à disposition dans la gestion d'un projet ITIL

- L'approche par le projet pour la mise en place des processus, différences et convergences des deux approches.
- Les méthodes et référentiels de gestion de projet au service de la gestion des services (PRINCE2, PMI, PMBOK).
- La complémentarité des 4 P (Products, Process, People, Partner).
- Les outils dans l'approche processus et leurs apports dans l'exécution.
- Les périmètres à couvrir avec l'appui des référentiels de qualité (ISO 9001, ISO 20000).
- L'usage de la conduite du changement.

3) Les étapes de la mise en oeuvre d'un projet ITIL

Démarrage du projet

- Vision.
- Quels objectifs pour quels apports ?
- Etat des lieux.
- Sélectionner un point de départ lors d'une revue de la maturité et des opérations.

Conception et réalisation du projet

- Formalisation de la cible.
- Construire un plan de communication.
- Réalisation.
- Organiser une campagne de sensibilisation, communiquer.
- Identifier des points de blocages possibles.
- Gérer les changements organisationnels.
- Gérer les changements culturels.
- Décrire les rôles et les responsabilités.
- Décrire les activités, les procédures, les entrées et les sorties des processus.
- Concevoir la formation de tous les futurs acteurs.
- Mettre en oeuvre les outils de gestion et les formations adaptées.

Recette et du projet

- Validation.
- Planifier et construire une revue après mise en oeuvre dans l'application de la gestion des changements (PIR : Post Implementation Review).
- Conserver la dynamique. Les adaptations de l'organisation et l'usage des KPI.

Travaux pratiques

Formalisation des objectifs du projet. Réalisation du plan du projet. Suivi et fin du projet ITIL.

Stage pratique de 2 jour(s)
Réf : CSI

Participants

Directeurs des systèmes d'information, responsables MOA/MOE, responsables informatiques études, exploitation, qualité, contrôleurs de gestion, direction financière, direction des achats.

Pré-requis

Connaissances de base des composantes et du rôle de la DSI au sein d'une organisation, et des concepts liés à la notion d'offre de services.

Prix 2012 : 1410€ HT

Dates des sessions

Paris

12 avr. 2012, 28 juin 2012
6 sep. 2012, 15 nov. 2012

Construire un catalogue de services/ITIL v3

OBJECTIFS

A l'intersection des contrats de services et de la fourniture des prestations, le catalogue est le composant qui s'impose comme la clé de voûte de la qualité. Ce stage vous apprendra à réaliser un catalogue client qui satisfasse aux exigences métier, ainsi qu'à le publier en accord avec les niveaux de service.

1) Introduction : problématique

2) Les composantes d'une offre de services

3) Le catalogue des services selon ITIL V 3 - Catalogue technique et catalogue client

4) Méthodologie : création d'un catalogue de services en sept étapes

5) Niveau de maturité d'un catalogue

6) La publication du catalogue

1) Introduction : problématique

- L'enjeu du catalogue est marketing. Il relève du marketing opérationnel. Il matérialise l'offre et la met en adéquation avec la fourniture des services.
- ITIL V 3 implique une séparation entre catalogue des services et catalogue des composantes de services.
- Positionnement du catalogue au sein des documents contractuels liant MOA et MOE.

2) Les composantes d'une offre de services

- Les services (unitaires, périphériques, globaux).
- Les engagements (objectif, ressources, forfait).
- Les modes opératoires. Modalités et niveaux d'intervention. Modalités et niveaux d'exécution.
- Synoptique global de l'offre.
- Revue de la méthodologie de conception de l'offre en vue de la création du catalogue.

3) Le catalogue des services selon ITIL V 3 - Catalogue technique et catalogue client

- La notion de cycle de services.
- Analyse du contenu du catalogue en stratégie des services ; conception des services ; transition des services.
- Le catalogue technique : qu'est-ce qu'un composant de service ?
- Matrice CI. Services et relations de services.

4) Méthodologie : création d'un catalogue de services en sept étapes

- Introduction générale. Missions, fonctions, rôles, objectifs de la DSI.
- Présentation du mode de lecture/règles de lisibilité.
- Présentation de l'offre de services selon un modèle synthétique et global. Choix des types de modèles.
- Description de l'organisation des services selon les circuits et les interfaces prédéfinies.
- Présentation de la cartographie des domaines retenus lors de la conception de l'offre et la raison du choix.
- Recensements des moyens engagés.
- Réalisation des fiches de service comportant les rubriques retenues par le fournisseur en fonction des caractéristiques des services.

5) Niveau de maturité d'un catalogue

- Modèle de maturité. Services, prestations, livrables, compétences, ressources.
- Analyse du contenu de chaque niveau de maturité.
- Listes de services, cartographie de domaines et architecture de services.

6) La publication du catalogue

- Gestion du point de contact client.
- Détermination des canaux de communication et de distribution. Définition d'une stratégie multicanal.
- Choix du média.
- Gestion et évolutions du catalogue des services.
- Procédures de création/amélioration des services.

Séminaire de 2 jour(s)
Réf : IGI

Participants

Toute personne ayant suivi le cours ITIL, les fondamentaux, et ayant à construire un outil de cartographie et de pilotage de son SI.

Pré-requis

Connaissances de base des fondamentaux de l'ITIL.

Prix 2012 : 1775€ HT

Dates des sessions

Paris

29 mar. 2012, 7 juin 2012
27 sep. 2012, 29 nov. 2012

Inventaire, gestion de parc informatique

OBJECTIFS

Les matériels, les logiciels et l'infrastructure représentent le capital informatique sur lequel l'entreprise bâtit ses stratégies métiers. Ce séminaire vous montrera comment gérer efficacement ce socle technique et maîtriser les coûts associés en appliquant les bonnes pratiques d'ITIL liées à ce sujet.

1) Inventaire

2) Gestion de parc

3) Base de configuration (CMDB)

4) DSL (Definitive Software Library)

5) DHS (Definitive Hardware Store)

1) Inventaire

- Objectifs du processus.
- Maintenir l'entreprise dans la légalité en assurant la conformité des licences et rendre l'entreprise compatible avec les normes FAST.
- Permettre de protéger les composants vulnérables ou de détecter les logiciels non autorisés.
- Identifier les installations redondantes des composants et en détailler l'usage réel.
- Recherche de ce qui est connu de l'entreprise ou ce qui est inconnu (non autorisé).
- Structure d'inventaire : matériels, infrastructure, logiciels, systèmes d'exploitation, bases de données, middleware...
- Représentations. Vues dynamiques ou statiques. Arbrescences représentant les équipements.

2) Gestion de parc

- Les entreprises qui gèrent systématiquement le cycle de vie de leurs actifs informatiques vont maîtriser leurs coûts et accroître leur visibilité sur leur parc.
- Vocabulaire : catalogue, équipement, composants, caractéristiques, biens, configurations.
- Gestion administrative : société, utilisateur et contrat.
- Gestion des biens informatiques : configuration ou réseau, poste de travail, équipement, produit, composant.
- Gestion des produits : catalogue produit (fournisseur, constructeur), produits et composants.
- Quatre axes : Opérationnel, Evolutions, Comptable, Approvisionnement.
- Fonctions : Piloter/Renseigner/Supporter. Localiser/Collecter/Administrer. Inventorier/Déployer/Surveiller. Superviser/Fournir/Informer.

3) Base de configuration (CMDB)

- Définition du "scope" de la CMDB.
- Identifier les processus utilisateurs et les Configuration Item (CI).
- Liens entre la DSL et la CMDB.
- Relations avec les autres processus ITIL.
- Comparaison CMDB et gestion de parc.
- Implémenter la " cartographie ".
- Démarche de mise en œuvre d'une CMDB.
- Vérifier, auditer et mise à jour des CI dans la CMDB.

4) DSL (Definitive Software Library)

- Gérer le stockage sécurisé des versions de logiciel définitives, autorisées et déployées.
- Définir et appliquer des règles d'accès strictes, pour conserver une version de référence.
- Définition des niveaux de versions et leurs informations.
- Gérer le cycle de vie des versions et des releases.
- Construire des releases et préparer les tests.
- Concevoir et appliquer les politiques de distribution.

5) DHS (Definitive Hardware Store)

- Gérer les espaces physiques de stockage sécurisé des pièces de rechange homologuées et les maintenir au même niveau que ceux en production.

Stage pratique de 3 jour(s)
Réf : IMA

Participants

Chefs de projets.
Responsables Qualité.
Responsables méthodes.
Responsables de processus.

Pré-requis

Connaissances de base
d'ITIL (Foundation ITIL V3
conseillé).

Prix 2012 : 1730€ HT

Dates des sessions

Paris

2 avr. 2012, 10 sep. 2012
3 déc. 2012

Déployer efficacement les processus ITIL au moyen des méthodes agiles

OBJECTIFS

Les méthodes agiles ont montré une réelle efficacité en évitant une définition trop précoce et figée des besoins, et en pariant sur la souplesse des équipes. Ce stage vous montrera comment les appliquer au déploiement des processus ITIL, atteindre rapidement et efficacement les objectifs de mise en oeuvre dans un contexte de gestion de services IT.

1) Introduction

2) Méthodologie agile : les points clés

3) Notions fondamentales sur les processus

4) Constitution de l'équipe projet

5) Déroulement du projet

6) L'amélioration continue et l'agilité

7) Cas pratique

Méthodes pédagogiques

Une journée de mise en pratique sous forme d'ateliers s'appuyant sur un projet virtuel terminera ce cours.

1) Introduction

- ITIL 2011, modèle de gestion de services.
- Contexte et origines de l'Agilité.
- Les différentes méthodes agiles.
- La gestion de projet classique versus la gestion de projet agile.
- L'amélioration continue des services et l'agilité.

2) Méthodologie agile : les points clés

- L'itération (sprint).
- La realease.
- Le backlog.
- Le burndown chart.
- Organisation et déroulement d'une itération.

Démonstration

Les principaux aspects de la méthode agile sont repris et expliqués par le formateur avec des exemples réels.

3) Notions fondamentales sur les processus

- Les éléments d'un processus : description, entrées, sorties, ressources, KPI.
- Les processus ITIL.
- Rôles et responsabilités : propriétaire et gestionnaire de processus.
- Décomposer son processus pour alimenter le backlog.

Démonstration

Les processus ITIL sont résumés et expliqués par le formateur avec des exemples réels.

4) Constitution de l'équipe projet

- Les rôles et responsabilités de l'équipe projet.
- Le Product Owner. Le Product Manager. Leurs rôles et activités.
- Le Process Owner. Le Process Manager. Leurs rôles et activités.
- Concevoir l'équipe projet. Les éléments clés.
- L'importance du client. Son implication.

Démonstration

Les rôles des différentes parties prenantes sont détaillés.

5) Déroulement du projet

- L'expression du besoin. Analyse et définition.
- La conception du planning. Les éléments importants.
- Les tests et livraisons.
- La gestion du changement. Faire adhérer. Pilotage.
- La communication sur le projet.
- La gestion des risques.

Travaux pratiques

Echanges sur les principaux aspects du déroulement du projet et mise en pratique dans le contexte agile.

6) L'amélioration continue et l'agilité

- Lean, PDCA et agilité.
- Le Feedback. Principe et utilisation.
- La rétrospective. Mise en application.

Démonstration

Mettre en oeuvre l'amélioration continue autour des processus déployés.

7) Cas pratique

- Déployer un processus.

Travaux pratiques

Les participants travaillent en sous-groupes pour identifier et mettre en oeuvre la démarche de déploiement.

Stage pratique de 2 jour(s)
Réf : TIL

Participants

Cette simulation s'adresse aux personnes (8 à 15) jouant un rôle dans la définition ou la gestion des services informatiques : responsable, administrateur, technicien ou membre d'un centre d'appel.

Pré-requis

Aucune connaissance particulière. La formation s'adresse toutefois spécifiquement aux personnels de la DSI.

Prix 2012 : 1410€ HT

Dates des sessions

Paris

24 mai 2012, 20 sep. 2012
13 déc. 2012

ITIL, sensibilisation par la pratique et le jeu de rôle

OBJECTIFS

Mettre en pratique les principes et les bonnes pratiques préconisés par le référentiel ITIL. Pour ce faire, ce stage vous propose une simulation basée sur la mission Apollo 13. L'équipe du contrôle de mission de la NASA doit répondre aux questions de l'organisation de la mission. En groupe, les participants conçoivent, évaluent et mettent en oeuvre les meilleures solutions pour ramener l'équipage vivant sur terre.

1) Présentation du "serious game" et de sa relation avec ITIL

2) Les meilleures pratiques de gestion des services

3) Etape 1: Concevoir ou améliorer leurs processus

4) Etape 2 : Mise en application des processus

5) Etape 3 : Changements et évolutions des services

6) Etape 4 : Prendre des décisions d'amélioration

Méthodes pédagogiques

Les participants doivent concevoir et appliquer les processus et les pratiques qu'ils utiliseront pour résoudre les incidents qui se produisent dans les phases pratiques.

Travaux pratiques

Simulation de la mission Apollo 13. Les joueurs doivent mettre en pratique la meilleure organisation pour sauver l'équipage.

Certification

Aucune certification associée, mais cette journée peut être suivie avant la formation aux fondamentaux ITIL.

1) Présentation du "serious game" et de sa relation avec ITIL

- Constater les avantages de la mise en oeuvre des meilleures pratiques ITIL sur ses performances.
- Améliorer le coût de possession, l'efficacité des processus, le débit et la performance des processus, la satisfaction des clients...
- Donner du sens aux pratiques ITIL et permettre au stagiaire de se confronter à un cas " réel ".
- Dans le même temps, les participants vont expérimenter l'implémentation d'un travail basé sur les processus.
- En 1970, Gene Kranz et son équipe ont atteint l'excellence opérationnelle... Pouvez-vous faire aussi bien ? Osez-vous essayer ? Pouvez-vous vous permettre d'échouer ?
- Ce jeu vous met au défi de devenir le "contrôle de mission" et d'appliquer les pratiques ITIL pour sauver les astronautes.

2) Les meilleures pratiques de gestion des services

- Les processus ITSM et leurs avantages.
- Amélioration continue des services et des pratiques.
- Surveillance et contrôle (KPI, tableaux de bord, reporting).
- Rôles et responsabilités dans les processus et les fonctions.
- Accords de niveaux de service, utilisation et mise en oeuvre.
- Présentation des règles du jeu et des rôles des participants.

3) Etape 1: Concevoir ou améliorer leurs processus

- Lors du premier tour, l'équipe doit construire et configurer la fusée.
- Processus de stratégie des services.
- Analyse des besoins et évaluation des objectifs métiers.
- Cartographie et création des services.

Travaux pratiques

Construction de la fusée. Phase de conception des processus et de mise en situation pour le groupe. Cette étape permet de prendre conscience de l'importance de l'organisation et de la communication.

4) Etape 2 : Mise en application des processus

- Dans le second tour, ils doivent mettre en oeuvre les processus de support pour traiter les demandes de l'équipage et les incidents.
- Processus de gestion des événements.
- Processus de gestion des incidents.
- Processus de gestion des problèmes.
- Fonction de Service Desk (communication).

Travaux pratiques

Transfert des processus de contrôle de mission et soutien de l'équipage. Il est important de communiquer correctement et de garder un historique des incidents et des solutions associées.

5) Etape 3 : Changements et évolutions des services

- Au troisième tour, les participants doivent mettre en oeuvre des processus pour traiter les changements et gérer les composants des services.
- Processus de gestion des changements.
- Processus de mise en production.
- Processus liés à la capacité de service.
- Processus liés à la disponibilité de service.
- Processus liés à la continuité de service.

Travaux pratiques

Refonte des processus de soutien. C'est l'étape durant laquelle les membres du groupe vont mettre en oeuvre les changements pour corriger les erreurs détectées dans la phase précédente.

6) Etape 4 : Prendre des décisions d'amélioration

- Les participants appliquent les processus d'optimisation des performances afin d'atteindre les objectifs de service tout en contrôlant les coûts.
- Processus de l'amélioration continue et des reportings.
- Mise en place des niveaux de service.
- Mesure des niveaux de service.

Travaux pratiques

Retour sur Terre... Priorité à la sécurité, aux coûts et aux niveaux de service. Cette partie du jeu permet d'améliorer l'efficacité des pratiques élaborées et mises en oeuvre précédemment.