

Cours de synthèse de 2
jour(s)
Réf : ITP

Participants

IT Service Managers,
responsables qualité, chefs
de projet SI, gestionnaires
d'application, responsables
relation client, équipes du
Service Desk.

Pré-requis

Connaissances de base
en gestion des systèmes
d'information.

Prix 2020 : 1610€ HT

Dates des sessions

AIX

02 déc. 2020

ANGERS

18 nov. 2020

BORDEAUX

16 déc. 2020

BRUXELLES

09 déc. 2020

CLASSE A DISTANCE

02 nov. 2020, 07 déc. 2020

20 jan. 2021, 10 fév. 2021

17 mar. 2021, 14 avr. 2021

10 mai 2021, 16 juin 2021

21 juil. 2021, 25 août. 2021

22 sep. 2021

DIJON

09 déc. 2020

GENEVE

09 déc. 2020

GRENOBLE

18 nov. 2020

LILLE

09 déc. 2020

LIMOGES

16 déc. 2020

LUXEMBOURG

09 déc. 2020

LYON

09 déc. 2020

MONTPELLIER

09 déc. 2020

NANCY

16 déc. 2020

NANTES

18 nov. 2020

NIORT

18 nov. 2020

ORLEANS

09 déc. 2020

PARIS

07 déc. 2020, 20 jan. 2021

10 fév. 2021, 17 mar. 2021

14 avr. 2021, 10 mai 2021

16 juin 2021, 21 juil. 2021

25 août. 2021, 22 sep. 2021

REIMS

09 déc. 2020

RENNES

ITIL® 2011 Foundation, préparation à la certification

Le référentiel ITIL® est devenu en une dizaine d'années, un standard de marché dans la gestion des services IT. Il permet d'améliorer la qualité des services au travers de processus organisés en cycle de vie, de la définition de la stratégie à l'amélioration continue. Ce cours vous permet d'acquérir l'ensemble des concepts fondamentaux d'ITIL® et vous prépare à l'examen officiel de certification ITIL® 2011 Foundation. C'est aussi l'occasion d'échanger et de partager les retours d'expérience sur ce que représente "être professionnel" dans le contexte de la gestion des services IT.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Connaître les processus et le cycle de vie ITIL®

Utiliser les bonnes pratiques ITIL® pour la gestion des services IT

Appréhender l'importance de la gestion des changements et de l'amélioration continue dans un projet ITIL®

Se préparer à la certification ITIL® 2011 Foundation

1) Le référentiel ITIL® et la pratique de la gestion des services

2) Définir la stratégie des services

3) Concevoir les services

4) Développer les services et gérer le changement

5) Exploiter les services

6) Améliorer continuellement les services

7) Utilisation d'ITIL® et plan de mise en œuvre

8) Conclusion : certifications existantes et autoévaluation

Méthodes pédagogiques

La pédagogie est active et participative. Les concepts ITIL® sont exposés, illustrés par des retours d'expérience et enrichis par des échanges collectifs.

Certification

Les participants qui le souhaitent peuvent s'inscrire à une journée de révision et de passage de l'examen de certification ITIL® 2011 Foundation en suivant le cours "ITIL® 2011 Foundation, certification" (Réf. CTP, durée : 1 jour).

1) Le référentiel ITIL® et la pratique de la gestion des services

- L'histoire d'ITIL® : ses origines, ses acteurs. Les raisons de son succès.
- La notion de bonne pratique ou meilleure pratique (Best Practices) : ses atouts et limites d'utilisation.
- Les objectifs principaux d'ITIL®.
- ITIL® et la pratique de gestion des services : définir les parties prenantes et la notion de service.
- Qu'est-ce que l'approche processus ? L'inscription des processus dans cycle de vie en cinq phases d'ITIL®.
- Savoir utiliser le référentiel : structure des livres ITIL®.

2) Définir la stratégie des services

- La gouvernance des Systèmes d'Information : tendre vers l'alignement stratégique business-IT.
- Définir les rôles et les responsabilités (modèle RACI). Développer les compétences et les aptitudes.
- Qu'est-ce que la valeur d'un service pour le client ? Quelles sont les mesures possibles de la valeur ?
- Piloter la création de valeur par le portefeuille des services. Les critères d'un business case efficace.
- La gestion financière des services : coûts, valeur et ROI.
- Gérer la relation business.

3) Concevoir les services

- Les quatre principes de la conception des services (modèle 4P) : Personnes (équipe), Processus, Produits, Partenaires.
- Les cinq aspects de la conception des services.
- La gestion et la mesure des niveaux de service. Différences entre SLM, SLA et OLA. Le plan d'amélioration des services.
- Définir le catalogue des services. Lien entre catalogue et portefeuille des services.
- La politique de la sécurité des informations.
- L'externalisation et la gestion des fournisseurs.
- La qualité des services au travers de la disponibilité, la sécurité, la capacité et la continuité des services.

4) Développer les services et gérer le changement

- La place centrale de la gestion des changements dans le cycle de vie ITIL®.
- Les critères d'acceptation d'un changement : le modèle des 7R.
- La gestion des changements et la gestion des mises en production : lien et différences.
- La gestion des configurations au travers du CMS (Configuration Management System).
- La capitalisation et la gestion de la connaissance au travers du SKMS (Service Knowledge Management System).

02 déc. 2020

ROUEN

09 déc. 2020

SOPHIA-ANTIPOLIS

18 nov. 2020

STRASBOURG

02 déc. 2020

TOULON

02 déc. 2020

TOULOUSE

16 déc. 2020

TOURS

16 déc. 2020

Modalités d'évaluation

Pour les certifications, des examens blancs permettent de mesurer le degré de préparation. Pour les cycles certifiants, une journée d'examen est mise en place.

Compétences du formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

Moyens pédagogiques et techniques

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

5) Exploiter les services

- Les quatre fonctions définies dans ITIL®. Différences entre processus et fonction.
- L'organisation du Service Desk.
- La gestion des incidents et la gestion des problèmes : lien et différences.
- Les bonnes pratiques de détection et de priorisation des incidents.
- La gestion des événements. La gestion proactive des problèmes.
- La gestion des accès et l'exécution des requêtes utilisateurs.

6) Améliorer continuellement les services

- Le modèle PDCA dans l'amélioration continue des services.
- L'importance de la mesure dans l'amélioration continue. Les différents métriques.
- Définir les indicateurs clés de performance à partir des facteurs critiques de succès.
- Le processus d'amélioration continue en 7 étapes.
- L'amélioration continue tout au long du cycle de vie d'ITIL®.

7) Utilisation d'ITIL® et plan de mise en œuvre

- Retours d'expérience sur la mise en œuvre des bonnes pratiques et des processus ITIL®.
- De la définition du processus à l'implémentation du workflow dans un outil ITSM.
- La place des outils et des technologies dans la mise en œuvre d'ITIL®.
- L'importance de la conduite du changement dans un projet ITIL®.

8) Conclusion : certifications existantes et autoévaluation

- ITIL® et les certifications : du niveau Foundation à Expert.
- ITIL® et vous : analyse des résultats d'autoévaluation et identification des concepts à réviser.