

## ITIL® V3 Sensibilisation

Le module ITIL V3 Sensibilisation est un module de formation qui permet d'avoir un vernis sur l'ensemble des publications publiées par Axelos et regroupant les meilleures pratiques pour structurer et améliorer l'efficacité, la performance et les coûts des services informatiques.

ITIL V3 se présente sous la forme d'une collection de 5 livres couvrant les différents aspects de la production informatique et des domaines connexes.

### Objectifs

- Acquérir le vocabulaire ITIL
- Avoir un vocabulaire commun pour tous les apprenants
- Comprendre le cycle de vie de la gestion des services IT

### Prérequis et nombre minimum 4 et maximum 12 stagiaires

- Aucun prérequis

### Public

- Tout public, tout métier, en particulier la Direction des Systèmes d'Information,

### Durée (Intégrant 1 pause matin et après-midi et pauses déjeuners), dates et lieux

- 1 journée : 9h00-17h00 - 7 heures (Travail personnel non inclus) – dates/lieux : <https://www.valnaos.com/>

### Moyens : pédagogiques, techniques et encadrement

Pour la formation à distance en visioconférence : besoin d'un PC, internet et vidéocaméra. Projection du cours. Le cours est théorique à 80% avec des discussions, partage d'expérience et étude de cas. Un accès à notre plateforme permet de télécharger tous les documents utiles à la formation. Prévoir pendant la formation votre smartphone/pc pour vous connecter. L'accès Wifi vous est fourni en présentiel. Le formateur est un consultant terrain avec plus de 15 ans d'expérience et/ou certifié et accrédité pour délivrer la formation.

### Moyens d'évaluation, déroulement de l'examen et validation de la formation

- Des quizz sont proposés pour évaluer vos connaissances, compétences.
- Pas d'examen
- Un certificat de réalisation d'action de formation est délivré en fin de formation

### Programme :

#### PRÉSENTATION D'ITIL V3

- Introduction aux problématiques des systèmes d'information
- Rôle du système d'information
- L'ITIL V3 : la bibliothèque de références des bonnes pratiques
- Historique, Institutions
- Périmètre : les 5 ouvrages de l'ITIL V3

#### GENERALITES ET CONCEPTS

- Service : définition, gestion des services et acteurs, cycle de vie
- Processus : rôles & fonctions, modélisation, le modèle RACI
- Présentation du cycle de vie en 5 étapes de l'ITIL V3 : 5 cycles et leur apport

#### L'AMELIORATION CONTINUE DES SERVICES (CSI, CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT)

- Comment améliorer la valeur apportée aux clients en permanence en cherchant une gestion opérationnelle plus efficace et une organisation des activités plus efficiente.

#### LA STRATEGIE DES SERVICES (SS, SERVICE STRATEGY)

- Notion de service clients et de valeur ajoutée via les processus de la gestion financière entre autre LA CONCEPTION DES SERVICES (SD, SERVICE DESIGN)
- Conception et développement des services, des processus de gestion de services qui correspondent aux besoins des clients.

#### LA TRANSITION DES SERVICES (ST, SERVICE TRANSITION)

- Les capacités nécessaires pour mettre en place de nouveaux services et modifier des services existants. L'EXPLOITATION DES SERVICES (SO, SERVICE OPERATION)
- Les lignes directrices liées à la fourniture et au support des services en production afin d'assurer une valeur optimum aux clients et aux organisations informatiques.

#### CONCLUSION, QUESTIONS /REponses