

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. Le formateur est certifié pour délivrer la formation.

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

- Aucun prérequis

Public

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

Durée :

- 1 journée : 9h00-17h00
- 7 heures
- Intégrant 1 pause matin et après-midi et pauses déjeuners

Déroulement pédagogique

Projection du cours. Le cours est théorique à 80% avec des discussions, partage d'expérience et étude de cas. Une attestation de formation est délivrée en fin de formation.

Déroulement de l'examen

- Pas d'examen

Programme :

PRESENTATION 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