

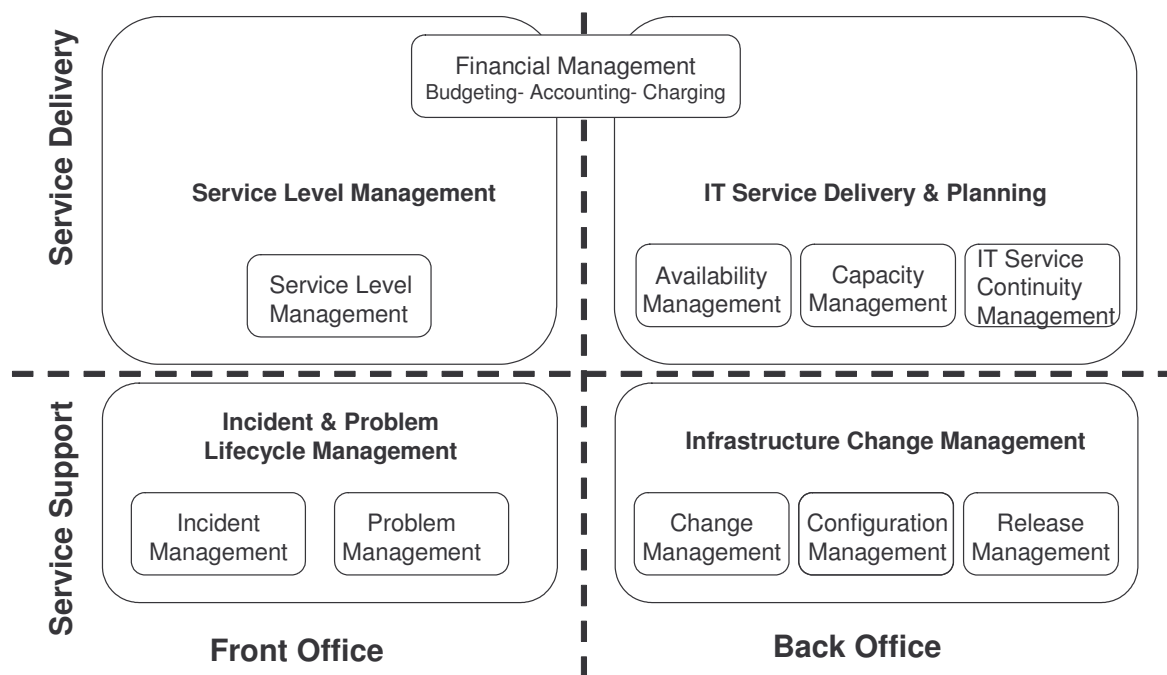
📌 Contenu du Cours et Objectifs

Ce cours est une introduction aux notions d'ITIL pour les stagiaires impliqués dans la gestion d'un Infrastructure technique, qui veulent devenir familiers avec les notions exhaustives des meilleures pratiques en IT management en partageant un discours commun.

Il apporte un éclairage sur les concepts de base et des principes contenus dans ITIL. De même seront abordées les imbrications de toutes les disciplines de management et de manière plus large de leurs conséquences sur l'activité d'une entreprise.

Les participants à ce cours obtiendront la connaissance de ces meilleures pratiques reconnues comme étant un standard de fait, et des techniques éprouvées pour fiabiliser et optimiser l'IT devant permettre à la fois une réduction des coûts et une meilleure réactivité de l'entreprise.

Après une introduction sur les buts de l'IT Service Management et de l'ITIL seront abordés la fonction Service Desk puis l'ensemble des 10 processus définis par l'ITIL répartis dans les groupes de processus Support et Delivery (Soutien et Fourniture) ainsi qu'une introduction de leur implémentation en mode projet et un chapitre Sécurité :



📌 Participants

Ce cours s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels qui souhaitent apprendre les bases, le vocabulaire du référentiel ITIL pour définir et mettre en place une organisation de production selon ces meilleures pratiques. Il sera pleinement profitable si l'organisation a acquis un niveau certain de maturité Business-IT.

- Le nombre de participants est de 5 à 12 stagiaires

🚩 **Pré-requis**

L'inscription à ce cours et à la certification ITIL Foundation suppose une expérience dans la gestion des systèmes d'information.

Il sera demandé une Carte Nationale d'identité lors du démarrage de l'examen de certification.

🚩 **Examen ITIL Foundation**

L'examen s'effectue en fin de 3ème journée. Il constitue un pré-requis pour les formations ITIL de degré supérieur (Practitioner).

La certification EXIN Foundation est un QCM de 40 questions surveillé par un examinateur accrédité par l'EXIN. Une seule réponse à chaque question est possible, les tests sont envoyés à l'EXIN pour correction. Pour être certifié, 26 bonnes réponses sont nécessaires.

🚩 **Support de cours**

Pendant le cours, chaque stagiaire reçoit 1 exemplaire papier du support de cours

🚩 **Structure du cours**

Le cours est en Français, constitué d'un exposé théorique avec des exemples illustrant le propos.

1. IT Service Management introduction

Evolution de l'utilisation de l'IT

Vue des process des affaires

Stratégie pour une réussite

Modèle des process de l'IT Service Management

Convergence des buts Business et IT

Planning itératif de mise en place des services stratégiques de l'IT

Modèle de relations avec les clients internes

Modèle de relations avec l'extérieur

Pont entre les affaires et la technologie

Implémentation des process

Les Niveaux de maturité des services IT

Comment les organisations prospères le font

2. Introduction à ITIL

ITIL Publications map

Les organismes, Rôle de l'itSMF

Les Normes (ISO 20000)

3. Introduction Projet

Constats et Objectifs

Définition Fonction & Processus

Rôles types

Phases d'Implémentation

PDCA-Deming
Evaluation OGC
Modèle du Service Support
Modèle du Service Delivery

4. Service Desk

Constats et Objectifs
Organisation et Activités
Définitions
Relations et Dépendances
Bénéfices et Problèmes communs
Métriques et Meilleures Pratiques
 Simple, Centralisé, Virtuel
 A retenir

5. Gestion des Incidents

Description du Process
Activités (Détection et enregistrement, Support Initial et Classification, Priorités, Investigation et Diagnostic, Résolution et Restauration, Fermeture de l'Incident)
Cycle de vie de l'Incident
Flux de l'Information
Management Reporting
Rôles
Relations et Dépendances
Bénéfices et Problèmes communs
Métriques et Meilleures Pratiques

Sont ensuite traités suivant le même plan les 9 autres processus :

6. Gestion des Problèmes
7. Gestion des Changements
8. Gestion des configurations
9. Gestion des mises en production (release)
10. Gestion des niveaux de service
11. Gestion de la disponibilité
12. Gestion de la capacité
13. Gestion financière
14. Gestion de la continuité
15. Gestion de la Sécurité
- 16. Examen Certifiant (0,5 jour)**

Après une révision de l'ensemble des processus, sera effectué un examen blanc permettant aux stagiaires de préparer la certification ITIL Fondation de l'organisme EXIN.