



CROSSTHINK

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Public et pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Objectifs

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Moyens pédagogiques

- Présentation du formateur et du programme.
- Présentation et écoute de chacun de stagiaires.
- Apports didactiques pour apporter des connaissances communes.
- Mises en situation de réflexion sur le thème du stage et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage interactive et participative.
- Exercices et études de cas concrets.
- Temps d'échanges.
- Accompagnement pédagogique individualisé.

Formateur

Les formateurs de CROSSTHINK sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont en interne.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation / A distance
- Feuilles de présence.
- Documents supports de formation projetés.
- Mise à disposition du stagiaire des documents et supports de formation.
- Tout au long et/ou à l'issue de la formation : Evaluation des acquis des stagiaires via des exercices, des QCM, des QUIZZ, des mises en situation et/ou des cas pratiques.
- Enquête de satisfaction.
- Attestation de fin de formation.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

EN BREF

3 jours

1490 €

CONTACT

contact@crossthink.fr

04.83.43.47.48

PROCHAINES DATES

[Nous consulter](#)



ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Programme

Introduction

Présentation d'ITIL Présentation de la formation

Problématique de gouvernance des systèmes d'information

Principes Exemple dans une collectivité locale Rôle de la stratégie de services

Stratégies des services

Contexte informatique de l'entreprise Apports de l'informatique Bonnes pratiques

Présentation d'ITIL

Historique Principes de la démarche Les processus L'organisation La fonction et le rôle Cycle de vie des services

Acteurs clés du service informatique

Architecture du référentiel ITIL et des principaux concepts

Objectifs du recueil de « Best practices » Le référentiel documentaire ITIL Les étapes d'un projet ITIL et les concepts fondateurs

Positionnement par rapport aux autres référentiels de bonnes pratiques

L'architecture des référentiels de bonnes pratiques Complémentarité ITIL et COBIT (Gouvernance des SI)

Mise en œuvre d'ITIL

Principes et pratiques de gestion des services IT Phase de stratégie de services Mission, utilité et garantie

Ressources et aptitudes Opportunité métier Risques et gouvernance Processus de définition de la stratégie

Activités du processus Processus et rôle du gestionnaire

Mise en application de la gestion des services ITIL

Points clés de la mise en œuvre d'ITIL Etapes types de mise en œuvre Conditions de réussite : communication

Présentation de l'étude des fonctions et des processus

Cycle de vie des services Stratégie de services Conception de services Transition de services Exploitation de

services Amélioration continue de services Fonctions de services

Rôles et fonctions

Matrice des rôles (RACI) Rôles clés Relations fonctions de services/processus

Service Support

Centre de services Concepts et fonctions : du centre d'appel au centre de services Activités Architecture

Outils Personnel Indicateurs

Gestion du catalogue de services

Services métiers et services techniques Interfaces clients et support

Opérations de gestion quotidiennes (Phase d'exploitation de services)

Gestion des événements Synoptique du processus Objectifs et activités Rôles des opérateurs et du responsable

d'exploitation Liens avec la gestion des incidents, points de vigilance Gestion des accès Procédures de sécurité

et de disponibilité Gestion des identités, droits et privilèges Rôles du centre de services et du gestionnaire des

accès Relations avec le centre de services et politique sécuritaire Exécution des requêtes Requêtes, demandes

d'accès, plaintes Enregistrement, traitement et clôture Rôles du centre de services et du gestionnaire des

requêtes Catalogue de requêtes, auto-assistance (Self-Help) Gestion des incidents Synoptique du processus

Aperçu des principales activités de la détection jusqu'à la clôture Etat des services et codification des incidents

Respect des niveaux de services et actions de reporting Gestion des problèmes Synoptique du processus

Activités réactives et proactives

Gestion des actifs de services et configurations

Typologie : composants, bases et flux de données, équipements,... Modèle et niveau de granularité de la CMDB

Système de gestion de la configuration (CMS) Activités et acteurs Points de vigilance et risques

Gestion des demandes métiers

Schéma d'activité des métiers Missions et objectifs Mécanisme de production et de consommation

Service Delivery

Gestion des niveaux de service Synoptique et imbrication des contrats de services (SLR, SLA, OLA, UC) Objectifs

et activités Rôle du gestionnaire et du représentant de la relation client Enjeux, bénéfices et difficultés de mise

en œuvre

Gestion financière des services IT

ROI, TCO, coût, prix et facturation d'un service Activités récurrentes, activités liés aux services

Gestion de la capacité

Périmètre du processus Activités itératives ; activités spécifiques Bénéfices et points de vigilance



ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Gestion de la disponibilité

Mesure de la disponibilité : taux de disponibilité, temps moyen de rétablissement, résilience Système de gestion de la disponibilité (AMIS) Bénéfices et points de vigilance

Gestion de la continuité

Terminologie et objectifs Activités et acteurs Bénéfices et points de vigilance

Gestion de la sécurité des services IT

Confidentialité, intégrité, authenticité, non répudiation Système de gestion de la sécurité de l'information (ISMS) Activités et acteurs Risques et enjeux

ITIL ET LA QUALITE : Un cadre d'AMÉLIORATION CONTINUE

Interfaces d'ITIL avec d'autres référentiels IT standards : Cobit, CMMI, ISO, ... Cycle de vie du logiciel et best practices ITIL Défis et bénéfices : - Une informatique plus utile, plus efficace et moins chère - Une terminologie précise et partagée entre tous

Phase de conception de services

Cycle de vie du service Recueil des exigences clients Définition de la solution Outils Processus Indicateurs de mesure du service

Gestion des fournisseurs

Typologie et contrats de services Modalités de gestion Enjeux de la gestion des fournisseurs Rôle des acteurs : achat, juridique, gestionnaire

Phase de transition de services

Objectifs et processus

Gestion des déploiements et mise en production Objectifs et terminologie Politique de mise en production

Environnements : développement, homologation, production Acteurs et points de vigilance

Gestion des changements

Définition et objectifs Caractéristiques : normal, standard, urgent Description du processus Acteurs, processus d'escalade et points de vigilance Indicateurs de mesure

Gestion de la connaissance

De la donnée à la connaissance Composants du Service Knowledge Management System (SKMS) Objectifs, activités et points de vigilance

Gestion de la connaissance

De la donnée à la connaissance

Phase d'amélioration continue

Intégration au cycle de vie du service Présentation du concept : roue de Deming Objectifs et activités Les 7 étapes de l'amélioration continue

Gestion du portefeuille de services

Contenu Missions et activités

Certification