



## Gestion des systèmes d'information ITIL - Les fondamentaux

**Durée** : 3 jours (21 heures en distanciel avec un formateur en temps réel)

**Référence** : F05-ITIL-1

### Objectifs pédagogiques

Comprendre ce qu'est le référentiel ITIL et ce qu'il n'est pas, comprendre pourquoi et quand mettre en œuvre ITIL, en connaître les principes directeurs et le contenu (objectifs, enjeux, risques, facteurs clés de succès, rôles impliqués, processus par processus), disposer d'un modèle standard de démarche de mise en œuvre.

### Population concernée

DSI, responsable de production informatique, responsable d'exploitation informatique, responsable d'infrastructures informatiques, responsable d'applications informatiques, responsable d'un centre de service informatique, chef de département ou de service, manager, chef de projet, consultant.

### Connaissances requises

Il est préférable que les stagiaires aient au moins 3 à 6 mois d'expérience dans le domaine de la production informatique et soient impliqués dans la gestion des services informatiques.

### Profil de l'intervenant

Formateur-conseil senior (20 ans d'expérience) titulaire de plusieurs diplômes de niveaux BAC+5 et BAC+8 ; certifié ITIL depuis 2006.

### Moyens pédagogiques

Alternance théorie - pratique continue tout au long du stage.  
Un support de cours personnalisé par stagiaire.  
Un poste informatique formateur avec vidéo projecteur.  
Feuille de présence à la demi-journée obligatoire.  
Attestation individuelle de formation avec durée (en heures) du stage.

### Méthodes d'évaluation

Rappel des objectifs et des prérequis en tour de table.  
Contrôle continu par des exercices tout au long du stage.  
Evaluation finale des acquis par le formateur à la demande du client.  
Evaluation du stage par chaque stagiaire (questionnaire de satisfaction).



Déroulé pédagogique détaillé page suivante

## Introduction à ITIL

- Définition d'ITIL (quoi)
- Enjeux (pourquoi)
- Acteurs et parties prenantes concernés (qui)
- Quatre principes directeurs fondamentaux
- Limites du référentiel (ce qu'ITIL est et n'est pas)
- Risques et facteurs clés de succès
- Quelques dates et chiffres

## Stratégie des services

- Définir une stratégie de services
- Gestion de la demande
- Gestion du portefeuille des services
- Gestion financière des services informatiques

## Conception des services

- Gestion des niveaux de service
- Gestion du catalogue des services
- Gestion de la capacité
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la continuité des services informatiques
- Gestion de la sécurité informatique
- Gestion des fournisseurs

## Transition des services

- Gestion des changements.
- Gestion des actifs de service et des configurations
- Gestion des connaissances
- Planification et support de la transition
- Gestion des déploiements et mises en production
- Validation et test des services
- Evaluation des services

## Exploitation des services

- Gestion des événements
- Gestion des incidents
- Gestion (réactive) des problèmes
- Gestion des requêtes (demandes de service)
- Gestion des accès
- Centre de service
- Gestion des opérations informatiques
- Gestion technique
- Gestion des applications

## Amélioration continue des services

- Mesure des services
- Suivi (reporting) des services
- Gestion proactive des problèmes
- Amélioration continue des services

### Un modèle de mise en œuvre

Quelle est notre volonté / vision stratégique ?  
Où en sommes-nous aujourd'hui ?  
Où voulons-nous aller ?  
Comment atteindre notre but ?  
Comment savoir que le but est atteint ?  
Comment continuer à aller de l'avant ?  
Version 2, 3 ou 4 ?

### Certification / CPF : nous consulter

Possibilité de passer la certification en candidat libre : soit en ligne, soit sur papier dans un centre agréé.

Le passage de la certification peut rendre cette formation éligible au CPF (code CPF : 162 908).

Nous consulter.