

Mise en œuvre d'un projet ITIL®



Pré-requis Passer le test

Malgré une formation assortie d'une certification, la mise en œuvre des processus ITIL® peut être consommatrice de temps et de ressources. Ce séminaire vous familiarisera avec les risques et difficultés inhérents aux projets ITIL® et vous apprendra à mettre en œuvre efficacement les bonnes pratiques ITIL®.

» Contenu

- Rappels des principes d'ITIL® v3 et de l'amélioration continue des services
- Outils et méthodes pour la gestion d'un projet ITIL®
- La mise en œuvre d'un projet ITIL®
- Conception et réalisation du projet
- Recette du projet

» Participants

Professionnels des technologies de l'information, responsables métier, propriétaires de processus et décideurs en charge de l'organisation des systèmes d'information.

» Pré-requis

Bonnes connaissances d'ITIL® v2 ou v3, certification " Foundation " souhaitée.

» Thématique

Formation ITIL

PROGRAMME

» Rappels des principes d'ITIL® v3 et de l'amélioration continue des services

Principes d'ITIL® v3. A quoi ça sert et pourquoi le mettre en place ?

Démarche de service management. Types d'approches et prérequis selon la culture et la structure de l'organisation.

Evaluation et analyse pour établir l'état de référence de l'organisation et donc le point de départ

du projet.

Processus ITIL® v3 (objectifs, périmètre). L'approche processus en général.

La structure d'accueil du pilotage du projet. Baseline afin de formaliser l'état de référence.

PDCA, l'insertion d'ITIL® dans l'approche qualité classique de la roue de Deming.

Contraintes, difficultés et facteurs critiques de succès. Mesures et indicateurs clés de performance.

Rôles et fonctions, retour sur les composants de base de l'approche processus.

» Outils et méthodes pour la gestion d'un projet ITIL®

L'approche par le projet pour la mise en place des processus, différences et convergences des deux approches.

Les méthodes et référentiels de gestion de projet (PRINCE2®, PMI, PMBOK).

La complémentarité des 4P (Products, Process, People, Partner).

Les outils dans l'approche processus et leurs apports.

Les référentiels de qualité (ISO 9001, ISO 20000).

L'usage de la conduite du changement.

» La mise en oeuvre d'un projet ITIL®

Démarrage du projet. Vision.

Quels objectifs pour quels apports ? Etat des lieux.

Sélectionner un point de départ lors d'une revue de la maturité et des opérations.

» Conception et réalisation du projet

Formalisation de la cible. Plan de communication.

Réalisation. Identifier des points de blocage.

Gérer les changements organisationnels et culturels.

Rôles et responsabilités.

Activités, procédures, entrées et sorties des processus.

Outils de gestion et formations adaptées.

» **Recette du projet**

Validation.

Planifier et construire une revue après mise en oeuvre dans l'application de la gestion des changements (PIR).

Conserver la dynamique.

Les adaptations de l'organisation et l'usage des KPI.

Travaux pratiques

Formalisation des objectifs du projet. Réalisation du plan du projet. Suivi et fin du projet ITIL®.