

## **Découverte d'ITIL® 2011**

ITIL® est un ensemble de bonnes pratiques visant l'optimisation de la gestion des Services des Technologies de l'Information et des Communications. Cette formation vous permettra de comprendre la philosophie et les objectifs d'ITIL® v3 regroupés dans une collection de cinq livres qui en couvrent les différents aspects.

### **» Objectifs pédagogiques**

Identifier les apports d'ITIL® pour la gestion des services et la gouvernance des SI

Discuter les concepts clés des 5 phases du cycle de vie d'ITIL®

Expliquer les différences entre référentiel et norme, ITIL® et ISO 20000

### **» Sommaire**

- Présentation du référentiel et de la gestion de service
- 1° Livre : la stratégie de services
- 2° Livre : la conception de services
- 3° Livre : la transition des services
- 4° Livre : l'exploitation des services
- 5° Livre : l'amélioration continue des services
- Perspectives et conclusion

### **» Participants**

Commerciaux, chefs de projet, MOA, responsables de services RH/Finances/Contrôle de gestion.

### **» Pré-requis**

Aucune connaissance particulière.

### **» Thématique**

Formation ITIL

### **» Méthodes pédagogiques**

Exposés - Réflexions collectives - Echanges interactifs.

## **PROGRAMME**

### **» Présentation du référentiel et de la gestion de service**

La gestion de service et la gouvernance des systèmes d'information.

L'approche et la philosophie ITIL®.

Les principaux concepts d'ITIL®.

L'indexation du savoir dans le référentiel.

Les origines du référentiel.

### **Echanges**

*Echanges sur l'approche d'ITIL®, sa philosophie et ses concepts principaux.*

---

### **» 1° Livre : la stratégie de services**

Définition de la stratégie de services.

La stratégie de services et la création de valeur.

Les processus et l'organisation de la stratégie de services.

La mise en oeuvre.

### **Réflexion collective**

*Echanges sur les concepts principaux de la stratégie de services.*

---

### **» 2° Livre : la conception de services**

Définition et principes de la conception de services.

Les processus de la conception de services.

L'organisation de la conception de services.

La mise en oeuvre.

### **Réflexion collective**

*Echanges sur les concepts principaux de la conception de services.*

---

### **» 3° Livre : la transition des services**

Définition et principes de la transition des services.

Les processus de la transition des services.

L'organisation de la transition des services.

La mise en oeuvre.

**Réflexion collective**

*Echanges sur les concepts principaux de la transition des services.*

---

**» 4° Livre : l'exploitation des services**

Définition et principes de l'exploitation des services.

Les processus de l'exploitation des services.

L'organisation de l'exploitation des services.

La mise en oeuvre.

**Réflexion collective**

*Echanges sur les concepts principaux de l'exploitation des services.*

---

**» 5° Livre : l'amélioration continue des services**

Définition et principes de l'amélioration continue des services.

Les processus de l'amélioration continue des services.

L'organisation de l'amélioration continue des services.

La mise en oeuvre.

**Réflexion collective**

*Echanges sur les concepts principaux de l'amélioration continue des services.*

---

**» Perspectives et conclusion**

Un schéma type de mise en oeuvre du référentiel.

La compétition entre les référentiels de bonnes pratiques.

Les référentiels et les normes : ITIL® et ISO 20000.

La professionnalisation de la gestion des systèmes d'information.