
Programme de Formation

ITIL® 5 - Fondamentaux de la Gestion des Services IT

Description

Formation gestion services IT complète selon référentiel ITIL® 4. Maîtrisez sept principes, quatre dimensions, chaîne de valeur et 18 pratiques. Apports théoriques + exercices pratiques + cas réels.

Points Forts

Formation gestion services IT complète selon référentiel ITIL® 4. Maîtrisez sept principes, quatre dimensions, chaîne de valeur et 18 pratiques. Apports théoriques + exercices pratiques + cas réels. Optimisez opérations IT de votre organisation.



Public visé

- Toute personne impliquée dans la fourniture et la gestion de services IT
- Responsables IT et équipes IT
- Consultants en gestion des services
- Chefs de projet IT
- Analystes IT



Objectifs pédagogiques

- Comprendre la terminologie et les concepts clés d'ITIL®
- Connaître l'histoire et les objectifs d'ITIL®
- Acquérir une compréhension approfondie des sept principes directeurs
- Maîtriser les quatre dimensions de la gestion des services
- Comprendre la chaîne de valeur de la gestion des services IT
- Connaître les 18 pratiques de la gestion des services IT
- Appliquer les meilleures pratiques ITIL® à son contexte organisationnel

Organisation

Durée : 21 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique



Description

1. Référentiel ITIL® et Pratique de la Gestion des Services

- Histoire d'ITIL® : origines, acteurs et raisons du succès
- Notion de meilleure pratique (Best Practices) et de norme
- Objectifs principaux d'ITIL®

2. Concepts Clés de la Gestion des Services

- Définitions : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor, gestion des services
- Concepts liés à la création de valeur : coût, valeur, résultat, livrable et risque
- Concepts de relation : offre de service, gestion de relation, fourniture et consommation

3. Les Sept Principes Directeurs



- Centrer sur la valeur
- Partir d'où vous êtes
- Progresser itérativement avec du feedback
- Collaborer et être transparent
- Penser et travailler avec approche holistique
- Rester simple et pratique
- Optimiser et automatiser

4. Les Quatre Dimensions de la Gestion des Services

- Organisation et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus

5. Chaîne de Valeur de la Gestion des Services

- Notion de chaîne de valeur, finalité et composants
- Nature interconnectée de la chaîne
- Les six activités : Planifier, Améliorer, Engager, Concevoir et Transitionner, Acquérir/Construire, Livrer et Soutenir
- Buts, entrants et extrants de chaque activité

6. Les 18 Pratiques de la Gestion des Services IT

- Notion de pratique
- Buts et termes clés des 18 pratiques
- Vue d'ensemble et classification

7. Les Sept Principales Pratiques

- Amélioration continue
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de services
- Centre de services
- Gestion des niveaux de services

★ **Prérequis**

- Connaissances de base en gestion des systèmes d'information
- Expérience dans l'environnement IT souhaitable
- Un questionnaire de positionnement sera réalisé au préalable pour adapter la formation à vos besoins



Modalités pédagogiques

- Apports théoriques structurés selon le référentiel ITIL® 4
- Exercices pratiques et mises en situation
- Cas d'étude réels et retours d'expérience
- Supports téléchargeables et ressources multimédias



Moyens et supports pédagogiques

- Mise à disposition de postes de travail
- Vidéoprojecteur, tableau blanc, supports numériques
- Documentation pédagogique numérique



Modalités d'évaluation et de suivi

- Positionnement en amont de la formation :
 - Un quiz de consolidation des pré-requis sera administré en amont de la formation
- Suivi « pendant » :
 - Feuilles de présence
 - Exercices pratiques
 - Évaluation « fin de formation »
 - Évaluation des acquis en fin de formation
 - Formulaires d'évaluation de la formation
- Évaluation à froid :
 - Suivi post-formation : Questionnaire de satisfaction à j+30