



ITIL Sensibilisation

Déscription :

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) est une description des meilleures pratiques de gestion des services informatiques, largement approuvé et utilisé par la plupart des acteurs du marché, aussi bien clients que fournisseurs. La formation de sensibilisation offre un aperçu des concepts clés de la gestion des services informatiques. Un parallèle est fait avec des situations vécues classiques pour les participants.

Objectifs

- Introduire les principaux concepts ITIL
- Comprendre les implications et les enjeux de la démarche ITIL dans l'entreprise

Publics

Chef de projet, chargé de mission, DSI

Durée

1 jour

Pré-requis

Aucun

Programme de cette formation

Introduction à la méthodologie ITIL

- Les principaux concepts et le vocabulaire ITIL
- L'intérêt d'ITIL dans une démarche d'amélioration de la qualité
- Les implications de la mise en œuvre d'ITIL dans l'entreprise d'un point de vue organisationnel
- La description des processus centraux définis par ITIL
 - Service Support
 - Service Delivery

Présentation générale

- Qu'est-ce que l'ITIL ?
- La relation entre l'informatique et l'entreprise
- Les référentiels de gouvernance
- Les objectifs de l'ITIL
- Les avantages
- L'historique
- La philosophie de la démarche ITIL
- La place du client
- L'approche processus

La mise en œuvre d'ITIL

- La démarche d'implémentation
 - La place du client
 - L'approche processus
- La mise en oeuvre du Service Support
 - La gestion des configurations
 - La gestion des changements
 - La gestion de la production
 - La gestion d'un Service Desk
 - La gestion des incidents
 - La gestion des problèmes
- La mise en oeuvre du Service Delivery
 - La gestion des S.L.A
 - La gestion de la disponibilité
 - La gestion des capacités
 - La gestion de la continuité
 - La gestion financière des services