

▶ Démarche Qualité
 ▶ Formation Inter-entreprises



Séminaire ITIL V3 : les nouveautés de ITIL V3

1 jour
 [7 heures]
 MEIT010

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit010.aspx>

OBJECTIF

Ce séminaire "ITIL V3" est focalisé sur l'évolution d'ITIL V2 vers ITIL V3, officiellement lancée fin mai 2007. Il présente les nouveaux concepts de la gestion des services IT selon ITIL V3 et non plus ITIL V2.

La version 3 apporte plus qu'une réponse "au quoi faire" ; elle s'intéresse plus précisément au comment avec une vision moins centrée "contenu" et plus "cycle de vie". Il s'agit d'abord de mettre en avant une extension du périmètre (incorporation des aspects sécurité, projet et accompagnement, cycle d'amélioration continue...) avec des bonnes pratiques permettant de mieux comprendre pourquoi et comment on met en oeuvre et on fait vivre ITIL.

Le cours vous prépare à la certification FOUNDATION ITIL V3.

A la fin de ce cours, le participant sera capable :

- de distinguer et identifier les grandes évolutions d'ITIL V3 versus ITIL V2.
- d'acquérir des nouveaux termes et concepts,
- de comprendre les besoins d'outillage aux processus de gestion des services IT,
- de connaître les 5 nouveaux cycles d'ITIL : stratégie de service, conception de service, transition de service, service opérationnel et service amélioration continue,
- de prendre conscience des obstacles potentiels lors de la mise en oeuvre des processus.

PUBLIC

Toute personne travaillant au sein du département informatique et plus particulièrement : DSI, responsable opérationnel, responsable informatique, consultant IT, Chefs de projets, spécialiste de production informatique.

CONTENU

1 Origine d'ITIL V3, pourquoi des "best practices" et une version V3, généralités et vue globale de l'architecture ITIL V3

- > Différentiel v2 / v3
- > Du support et de la mise en oeuvre de service aux 5 cycles de vie (stratégie, conception, transition, opérationnel, amélioration continue),
- > Cycle de vie global
- > Stratégie de service
- > Conception de service
- > Transition de services
- > Service opérationnel
- > Cycle de vie d'amélioration continue des services

► Démarche Qualité
► Formation Inter-entreprises



Séminaire ITIL V3 : les nouveautés de ITIL V3

1
jour
[7 heures]
MEIT010

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit010.aspx>

2 Les autres changements

- > De la CMDB à la CMS (configuration management system)
- > Gestion de sécurité : plus détaillée en intégrant la norme iso27000
- > Gestion d'accès : en relation avec la gestion de la sécurité
- > Intégration de la gestion de déploiement et de la mise en production
- > La notion de service ressource qui va de paire avec la gestion de configuration
- > L'arrivée conjointe de la gestion du risque et des tests
- > La gestion des demandes (qui consiste à gérer des changements "standards" sans sortir la panoplie complète de la gestion de changement)
- > La gestion fournisseur et la gestion de contrat
- > Le service système de gestion de connaissances pour gérer globalement les connaissances
- > Le service gestion du catalogue qui sort de la gestion de niveaux de service et qui comprend désormais une partie technique et une partie business pour les utilisateurs et ceci pour une meilleure gestion des relations clients