

▶ Démarche Qualité  
 ▶ Formation Inter-entreprises



**ITIL Foundation Version 3**  
 3 jours  
 [ 21 heures ]  
 MEIT011



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit011.aspx>

## OBJECTIF

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

- de comprendre le cycle de vie d'un service
- de distinguer et identifier les grands concepts et principes d'ITIL et les gains associés à chaque phase
- de connaître les bonnes pratiques d'une gestion efficace d'un service informatique de bout en bout (de la stratégie de service à l'amélioration de service) en vue d'une application pratique
- de lier les services entre eux
- de lancer les premières actions ITIL concrètes dans l'entreprise
- de fournir une solide compréhension sur le modèle ITIL, son vocabulaire, ses bénéfices et objectifs, les risques lors de l'implémentation.

## PUBLIC

Tout acteur du système d'information : consultant, IT manager (ligne de management opérationnel), Spécialiste IT, IT service manager, personne impliquée au niveau du service desk, chefs de projets informatiques.

## CONTENU

### 1 Vue globale d'ITIL V3

- > Principes de gestion d'un service informatique
- > Concepts, définitions et terminologie
- > Processus principaux et fonctions essentielles

### 2 Introduction à la Gestion des Services

- > L'évolution de la gestion des services
- > Définition d'un service
- > Les bonnes pratiques de la gestion de la gouvernance
- > Interface avec les autres normes et standards (i.e. ISO/IEC 20000)
- > Le Service Cycle de Vie (Life cycle)
- > Objectifs et valeur pour le business
- > Les principaux composants avec les 5 étapes du cycle de vie (life cycle) : stratégie de services, Conception de services, Transition de Services, Exploitation de services et Amélioration continue des services

▶ Démarche Qualité  
 ▶ Formation Inter-entreprises



**ITIL Foundation Version 3**  
 3 jours  
 [ 21 heures ]  
 MEIT011



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit011.aspx>

### 3 Principes clef de la gestion de services IT

- > Types de fournisseurs de service
- > Les aspects de la Conception de services
- > Les 7 "Rs" de la gestion du changement
- > Le modèle de Service et le modèle d'amélioration continue du service (Continual Service Improvement model)
- > Les besoins en gouvernance informatique et le contrôle
- > Les caractéristiques du modèle de développement par processus

### 4 Les concepts de bases et les processus

- > Gestion du catalogue des services
- > Gestion des niveaux de services
- > Gestion des incidents
- > Gestion des problèmes
- > Gestion du changement
- > Gestion de la demande
- > Gestion des coûts - Finance
- > Gestion de la disponibilité
- > Gestion de la capacité
- > Gestion de la disponibilité
- > Gestion de la sécurité
- > Gestion de la continuité de services
- > Gestion des configurations et des ressources
- > Gestion des déploiements et mises en production
- > Gestion des événements
- > Approvisionnement
- > Gestion des accès
- > Les 7 étapes du processus d'amélioration