

ITIL - Les Fondamentaux

Objectif : Managers de service informatique souhaitant assimiler les principes fondamentaux d'ITIL afin d'optimiser la gestion des services informatiques dans l'entreprise et valider leur compétence par la certification.

- 3 jours -

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- De comprendre les concepts fondamentaux et explorer les processus d'ITIL
- De situer son rôle et ses responsabilités au sein des processus ITIL

Contenu de formation

■ PRÉSENTATION

La naissance d'ITIL : contexte, bonnes pratiques
Notion de base : Service, Client, Fournisseur, Qualité (Roue de Denning), Processus, Fonctions, Rôles et Responsabilités (matrice RACI)
La démarche ITIL, Librairie officielle, Compétences et Formations
Les 5 phases du cycle de vie

■ STRATÉGIE DES SERVICES (SERVICE STRATEGY)

Permet d'identifier les services nécessaires, de définir les objectifs et les politiques (valeur d'un service) à travers les processus suivants :

- Gestion de la stratégie pour les services IT : identifier comment un fournisseur permet à un client d'atteindre ses objectifs
- Gestion du portefeuille de services : gère l'ensemble des services d'un fournisseur
- Gestion financière pour les services IT : gestion des ressources s'assurant qu'elles sont employées pour atteindre les objectifs de l'entreprise
- Gestion de la demande : Comprendre, anticiper et influencer la demande client
- Gestion de la relation business : maintenir la relation entre le client et le fournisseur de service

■ CONCEPTION DES SERVICES (SERVICE DESIGN)

Spécifie les services identifiés par la stratégie à travers les processus suivant :

- Gestion des niveaux de service : s'assurer que les services en production et les nouveaux services sont ou seront délivrés au niveau de service convenu
- Gestion du catalogue de services : source centralisée des services du fournisseur
- Gestion de la disponibilité : s'assure que les niveaux de disponibilité des services correspondent aux exigences des métiers
- Gestion de la sécurité : définit les orientations stratégiques liées à la sécurité de l'information
- Gestion de la capacité : s'assurer que les ressources d'un système correspondent à la demande
- Gestion de la continuité : s'assurer que les services pourront toujours fournir le service minimal en cas de sinistre
- Gestion des fournisseurs
- Coordination de la conception : coordonne toutes les activités et processus de la Conception des services

Déroulé de l'action

• Type de stage

Session Inter-entreprises

[Session Intra](#)

• Horaires

9H00-12H00 /13H30-17H00

• Méthode pédagogique

Alternance exposés
théoriques
et exercices pratiques

• Suivi et assistance

Support de cours adapté
au logiciel étudié et
au niveau suivi
Assistance téléphonique
gratuite et illimitée

• Validation des acquis

Exercice de validation en fin
d'action

ITIL - Les Fondamentaux

Déroulé de l'action

- **Type de stage**
Session Inter-entreprises
[Session Intra](#)
- **Horaires**
9H00-12H00 /13H30-17H00
- **Méthode pédagogique**
Alternance exposés
théoriques
et exercices pratiques
- **Suivi et assistance**
Support de cours adapté
au logiciel étudié et
au niveau suivi
Assistance téléphonique
gratuite et illimitée
- **Validation des acquis**
Exercice de validation en fin
d'action

- **TRANSITION DES SERVICES (SERVICE TRANSITION)**
Mise en œuvre des services spécifiés par la conception des services à travers les processus suivant :
 - Gestion des actifs de service et des configurations : gérer tous les éléments de configuration à travers un CMS (Configuration Management System)
 - Gestion des changements : gérer et contrôler les changements tout au long de leur cycle de vie
 - Gestion des déploiements et des mises en production : gérer les mises en production tout en préservant les services existants
 - Gestion des connaissances : maintenir un système de données et d'information des services
 - Planification et support à la transition : définition des plannings de transition pour coordonner les ressources nécessaires
 - Validation et tests des services
 - Évaluation des changements
- **EXPLOITATION DES SERVICES (SERVICE OPERATION)**
Fourni le service au client à travers les processus suivant :
 - Gestion des événements : suivi de tout événement d'un SI
 - Gestion des incidents : processus de suivi des incidents pour les résoudre et en minimiser l'impact
 - Exécution des requêtes : gère les demandes de services émises par les utilisateurs
 - Gestion des problèmes : identification et correction des causes des incidents pour réduire leur fréquence, voire les faire disparaître
 - Gestion des accès : gestion des droits des utilisateurs à utiliser les services
- **AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES (CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT)**
Améliorer l'efficacité et l'efficience des services et des processus à travers un processus en 7 étapes
- **PRÉPARATION A LA CERTIFICATION**
Travaux pratiques préparant le passage de la certification