

EN PARTENARIAT AVEC ITIL France

Objectifs de la formation

L'intérêt des organisations informatiques pour les meilleures pratiques ITIL[®] est maintenant prouvé au niveau mondial. Outre l'accent mis sur l'alignement de l'informatique sur les métiers de l'entreprise, les bénéfices possibles de la mise en place des processus ITIL[®] sont : l'amélioration de la satisfaction client ; la réduction des coûts sur le long terme ; une amélioration continue de la qualité ; et un retour sur investissement réaliste.

1.1 Durée

4 jours

1.2 Dates

03 – 04 – 05 et 06 JUIN 2019

1.3 Lieu

Aéroport Aimé CESAIRE.

1.4 Approche pédagogique

Formation conventionnelle dans un environnement de salle de cours avec interactivité forte entre le consultant et les participants afin d'adapter la présentation au contexte spécifique de l'organisation.

1.5 Public cible

Le public cible du certificat Fondamentaux ITIL en gestion des services informatiques est composé de :

- individus ayant besoin d'une compréhension de base du cadre ITIL et de la façon dont il peut être utilisé pour améliorer la qualité de la gestion des services informatiques au sein d'une organisation
- professionnels informatiques qui travaillent au sein d'une organisation ayant adopté et adapté ITIL et qui ont besoin d'être informés sur le sujet afin notamment de contribuer à un programme en cours d'amélioration des services.

Ceci peut inclure, sans restriction, des professionnels de l'informatique, des gestionnaires *business* ou des propriétaires de processus *business*.

1.6 Préalables

Connaissances générales en informatique

1.7 Contenu de la formation

La formation est constituée de 6 parties :

Partie 1 : Introduction

1. Business et technologies de l'information

2. Le monde est en train de changer

3. Qu'est-ce que la technologie de l'information (IT) ?

4. Services : l'informatique en tant que service

- terminologie : service, résultat
- liens entre aptitudes & ressources informatiques, services informatiques, processus *business* et organisation *business*
- gestion des risques et des coûts liés aux services



5. Fournisseur de services : l'informatique en tant qu'organisation

- fournisseur de services interne
- unité de services partagés
- fournisseur de services externes

6. Alignement des organisations business et informatique

7. Définitions relatives à la gouvernance

8. Pourquoi ITIL réussit-il ?

9. Adoption d'une pratique qui est propre à chaque organisation

- sources et facilitateurs
- pilotes et scénarios

10. La gestion des services informatiques

11. Parties prenantes dans la gestion des services informatiques

- terminologie : partie prenante, client, utilisateur et fournisseur

12. Défis de la gestion des services informatiques

13. Bénéfices de la gestion des services

14. Clients internes et externes

15. Services internes et externes

- services internes et externes
- traiter avec des clients externes
- traiter avec des clients internes

16. Présentation d'ITIL

- historique
- la bibliothèque ITIL

17. Organiser la gestion des services informatiques

- diagramme d'un processus
- définition et responsabilités du propriétaire de processus
- définition d'un processus
- caractéristiques d'un processus
- structure organisationnelle : fonction, rôle, modèle RACI et matrice de responsabilités

18. L'approche du cycle de vie

19. Création de la valeur dans le cycle de vie des services

20. Synoptique des processus et fonctions dans ITIL

21. Niveaux de décision dans le cycle de vie des services

22. Programme de certification ITIL et examen ITIL Fondamentaux

Partie 2 : Stratégie des services

1. Concepts et terminologie liés à la phase de stratégie

- apport de valeur au business
- pourquoi une stratégie des services ?
- but principal et objectifs de la phase
- définitions liées à la valeur des services : utilité et garantie, création de valeur
- services de base, services facilitateurs et services d'amélioration
- processus de gestion de la stratégie
- la gestion des services : un actif stratégique



2. Processus de gestion du portefeuille de services

- but et objectifs
- périmètre
- vue d'ensemble du portefeuille de services
- activités

3. Processus de gestion de la demande

- but et objectifs
- concepts-clés : profil d'activité business (PBA)

4. Processus de gestion financière des services informatiques

- but et périmètre d'intervention, objectifs, le Business Case

5. Processus de gestion des relations business

- buts et objectifs
- périmètre d'intervention
- différence entre gestion des relations business et gestion des niveaux de service

Partie 3 : Conception des services

1. Concepts et terminologie liés à la phase de conception

- objectifs de la phase
- liste des processus
- valeur pour le business
- aperçu
- formation des parties prenantes
- compétences et modèle de compétences
- gestion des services : aptitudes et compétences
- rôles : gestionnaire de processus, praticien du processus
- différence entre le portefeuille des services et le catalogue des services
- fonction vitale business (VBF)
- package de conception des services (SDP)
- processus de coordination de la conception des services: but et objectif, périmètre d'intervention et hors périmètre
- les « quatre P » (personnes, processus, produits, partenaires)
- technologie et architecture : automatisation des processus, exploitation des services, outils de conception des services

2. Processus de gestion des niveaux de service

- objet et objectifs
- accords : exigences de niveau de service (SLR), accord sur les niveaux de service (SLA), accords sur les niveaux opérationnels (OLA), contrat de sous-traitance (UC)
- cadres de SLA : conception, SLA orienté services, SLA orienté clients, SLA multi-niveaux
- produire les SLRs
- activités
- revues de services
- plan d'amélioration des services (SIP)



- indicateurs-clés de performance (KPI)
- défis
- rôles : gestionnaire des niveaux de service
- interface entre la gestion des niveaux de service et les autres processus

3. Processus de gestion du catalogue de services

- objet et objectifs
- catalogue de services : une structure à deux vues, une structure à trois vues
- rôles : gestionnaire du catalogue de services

4. Processus de gestion de la capacité

- objet et objectifs
- périmètre d'intervention
- concepts de base
- rôles : gestionnaire de la capacité

5. Processus de gestion de la disponibilité

- objet et objectifs
- aperçu du processus
- concepts et définitions
- rôles : gestionnaire de la disponibilité

6. Processus de gestion de la continuité des services informatiques

- objet et objectifs
- périmètre d'intervention
- objet de l'analyse d'impact sur le business (BIA)
- analyse des risques
- rôles : gestionnaire de la continuité des services informatiques

7. Processus de gestion de la sécurité de l'information

- objet et objectifs
- périmètre d'interventions
- politique de sécurité de l'information
- rôles : gestionnaire de la sécurité de l'information

8. Processus de gestion des fournisseurs

- buts et objectifs
- rôles et interfaces
- périmètre d'intervention
- catégorisation des fournisseurs
- rôles : gestionnaire des fournisseurs

Partie 4 : Transition des services

1. Concepts et terminologie liés à la phase de transition

- introduction
- le « monde réel »
- objectifs et périmètre



- valeur pour le business
- technologie et architecture dans la transition des services
- liste des processus

2. Processus de gestion des changements

- buts
- périmètre d'intervention
- objectifs
- concepts : changement de service, demande de changement (RFC), proposition de changement
- changements business stratégiques, tactiques et opérationnels
- types de demande de changement et types de changement (normal, standard et urgent)
- activités
- les « 7 R » de la gestion des changements et l'évaluation de la demande de changement
- planification et calendrier
- autorisation du changement
- comité consultatif sur les changements (CAB) et comité consultatif sur les changements urgents (ECAB)
- revue et clôture
- rôles : gestionnaire des changements
- interfaces au sein de la gestion des services
- mesures
- défis

3. Processus de gestion des actifs de service et des configurations

- but et objectifs
- rôles : gestionnaire des actifs de service, gestionnaire des configurations de service

4. Processus de planification et de support à la transition

- but et objectifs
- périmètre d'intervention

5. Processus de gestion des déploiements et des mises en production

- objectifs
- périmètre d'intervention
- définitions : mise en production, unité de mise en production, package de mise en production
- approches de mise en œuvre et de déploiement
- les 4 phases du processus
- politiques des mises en production
- rôles : gestionnaire des mises en production et des déploiements, autres rôles
- modèle de mise en production et de déploiement

6. Processus de gestion des connaissances

- but et objectifs
- modèle donnée-information-connaissance-sagesse (DIKW)
- système de gestion des connaissances de services (SKMS)



Partie 5 : Exploitation des services

1. Concepts et terminologie liés à la phase d'exploitation

- introduction
- positionnement dans le cycle de vie et contenu (périmètre, processus, fonctions)
- objectifs
- communication, valeur pour le business
- définitions : événement, alerte, demande de service, incident, solution de contournement
- synoptique des fonctions de l'exploitation des services

2. Fonction de centre de services

- but, rôle et objectifs
- structures organisationnelles : local, centralisée, virtuelle, follow-the-sun
- considérations sur le personnel du centre de services
- mesures du centre de services : mesures quantitatives, mesures qualitatives

3. Fonction de gestion technique : objectif

4. Fonction de gestion applicative : objectif

5. Fonction de gestion des opérations informatiques

- objectif
- les 2 parties : le contrôle des opérations informatiques, la gestion des moyens généraux

6. Processus de gestion des événements

- périmètre d'intervention
- rôles des fonctions dans le processus

7. Processus de gestion des incidents

- but et objectifs
- périmètre d'intervention
- concepts de base : délais, modèle d'incident, incident majeur
- activités
- priorisation : priorité, impact et urgence
- escalades fonctionnelle et hiérarchique
- mesures
- défis
- rôles : gestionnaire d'incidents, autres rôles
- interfaces

8. Processus d'exécution des requêtes

- but et objectifs
- rôles des fonctions dans le processus
- concepts de base : demande de service, modèle de demande de service (requête)

9. Processus de gestion des problèmes

- objet
- concepts clés : problème, solution de contournement, erreur connue, base de données des erreurs connues (KEDB), modèle de problème
- flux du processus
- rôles : gestionnaire des problèmes, autres rôles
- relations avec les autres processus



10. Processus de gestion des accès

- but
- concepts de base : accès, identité, droits, services ou groupes de services, services d'annuaire
- rôles : gestionnaires de la sécurité de l'information, autres rôles

Partie 6 : Amélioration continue des services

1. Concepts et terminologie liés à la phase d'amélioration continue

- intérêt dans le cycle de vie des services
- objet
- périmètre d'intervention
- objectifs
- valeur pour le business
- registre CSI
- modèles et processus : cycle de Deming (Plan-Do-Check-Act), modèle d'amélioration continue des services (en 6 étapes)

2. Processus d'amélioration en 7 étapes

- but et objectifs
- périmètre d'intervention
- synoptique du processus

3. Mesures et métriques

- de la vision à la mesure
- les 4 raisons de mesurer
- terminologie : facteur clé de succès (CSF), indicateur clé de performance (KPI), base de référence
- types de métriques (technologie, processus, services)

4. Activités d'amélioration continue des services

5. Rôles de l'amélioration continue des services

- gestionnaire de l'amélioration continue des services, propriétaire de service

6. Interfaces

- avec les autres phases du cycle de vie
- entrées et sorties
- interface avec la gestion des niveaux de service
- gestion des risques

1.8 Limitations

Places sont limitées 10 personnes maximum

1.9 CONSULTANT



Pascal DELBRAYELLE

Consultant Senior - Directeur de projets production et ITIL



PASCAL DELBRAYELLE intervient comme consultant ou directeur de projets sur la conduite du changement dans les projets production d'une organisation informatique faisant intervenir les technologies, les processus, l'organisation et la sous-traitance :

- **Missions d'étude pour des organisations informatiques en mode services** (quelques jours à quelques semaines) :
Objectif : permettre de faire le point sur un existant et de définir les grandes lignes d'un projet d'amélioration de l'existant en matière de gestion des services informatiques (ITSM ou *Information Technology Service Management*) afin d'aligner le fonctionnement de l'organisation informatique sur celui d'un fournisseur de services.
- **Missions d'accompagnement ou de pilotage de projets de passage en mode services IT** (de quelques mois à l'année budgétaire complète):
Objectif : être un accélérateur de projets concrets autour de l'ITSM ou les piloter, qu'ils soient dans une phase de stagnation ou de blocage ou à définir et à lancer.

Exemple de mission : accompagner ou piloter la phase de migration d'un mode silos techniques à un mode services en mettant en place la couche services au-dessus de la couche technologique

Exemple de mission : mettre en œuvre le réseau de valeur ITSM (processus, services, organisation) avec un outil de workflow ou ITIL en respectant les étapes de la conduite du changement et en réalisant un bout en bout de la théorie ITIL à la mise en œuvre pratique des outils logiciels accompagnant la démarche.

Exemple de mission : définir les processus de transition des services alignés avec la méthodologie projet (mise en œuvre des processus ITIL de gestion des changements, des mises en production, du catalogue de services et des niveaux de service alignés avec une méthodologie projet en place ou en cours d'élaboration).

- **Missions de pilotage de projets de production complexes**
Objectif : piloter les projets complexes faisant appel à de la conduite du changement (interne à l'informatique ou dans les organisations métiers) en ayant une approche holistique
Exemple de mission : piloter un projet de refonte du système d'informations comme la mise en œuvre d'un ERP (incluant les aspects infrastructures, applicatives, processus, organisation et sous-traitance)
- **Formateur IT Service Management**
Objectif : réaliser une prestation allant de celle de formateur simple (ITIL Fondamentaux) à l'organisation complète de formations et d'ateliers (ITIL Fondamentaux et formations pratiques)
Formations proposées : introduction à l'ITSM, conduite du changement dans un projet ITSM, élaboration du catalogue de services et des et des niveaux de service (supports de formation issus de ma propre expérience de consultant)

2.0 COÛT DE LA FORMATION

Contactez-nous !

**Cordialement,
G.PAULIN**





ITIL FOUNDATION FONDAMENTAUX
Avec Certification
Formation sur 4 jours



Nous vous rappelons que nous dispensons les formations inter-entreprises synthétisées dans notre catalogue mais aussi les formations intra-entreprises, bâties sur mesure en fonction de vos attentes spécifiques.

G.P.C. est enregistré en tant que dispensateur de formation professionnelle (Agrément Formation Professionnelle N° 97 97 01 450 97).

Nos prestations rentrent dans le cadre du Crédit Formation et du **CPF**.

URL: <http://gpc-info.com/formations/catalogue-et-planning-fiche-d-inscription/>



G.P.C - SARL

06 96 31 75 59

06 96 33 30 86

gaetanpaulin.consulting@gpc-info.com

<http://gpc-info.com/>

