

# Programme de formation – ITIL : Culture

SENSIBILISATION A ITIL

DOCUMENT CONFIDENTIEL

SARL au capital variable de 20.000 Euros  
Code NAF 7022Z  
RCS Toulouse 504 603 416  
SIRET 504 603 416 00018  
N° de déclaration d'activité formation :  
73310565931

DEKADES Conseil  
8, rue Eric Tabarly  
31320 PECHABOU  
Tél. : 06 26 48 20 81

## Objectifs pédagogiques

Acquérir une vision d'ensemble du référentiel ITIL :

- Découvrir le référentiel de bonnes pratiques ITIL
- S'approprier le vocabulaire ITIL
- Comprendre le contenu du référentiel (l'apport de chaque processus),
- Les processus clés d'ITIL V3,

A l'issue de la formation les stagiaires maîtrisent le vocabulaire et les concepts de l'ITSM et disposent d'une vision précise des principes et des processus du référentiel ITIL.

## Contenu de la formation

### **PUBLIC CONCERNÉ**

Personnes impliquées dans les activités relatives aux services informatiques (IT), qu'il s'agisse d'activités opérationnelles ou d'activités de gestion

### **PRÉ-REQUIS**

Aucun

### **DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION**

Formation sur 1 jour (soit 7h). Pédagogie dynamique basée sur la découverte de situations réelles et des apports magistraux.

Effectif de stagiaires limité à 12 par session.

### **LIEU DE LA FORMATION**

Dans les locaux du client ou des locaux réservés par lui

### **MOYENS TECHNIQUES**

Vidéoprojecteur et écran, deux paperboards, feutres et post-it, salle modulable.

### **Module 1 : Introduction à ITIL**

- Le point de vue des utilisateurs / clients
- Qu'est-ce que la production informatique ?
- L'approche processus
- Les Facteurs Clés de Succès
- Historique et acteurs de l'ITSM
- La notion de service et de gestion de service
- Les 4 concepts de base
- ITIL V3 en synthèse (vision globale)

### **Module 2 : ITIL V3 : Niveau domaines**

- Place dans le cycle de vie des services
- La stratégie des services
- La conception des services
- La transition des services
- L'exploitation des services
- L'amélioration continue des services

### **Module 3 : La stratégie des services**

- Les processus de stratégie des services
  - Définir le marché
  - Développer les offres
  - Développer les actifs stratégiques
  - Préparer pour l'action
- Les processus de l'économie des services
  - Gestion financière
  - Gestion du portefeuille des services
  - Gestion de la demande

#### Module 4 : La conception des services

- Gestion du catalogue des services
- Gestion de la capacité
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la continuité des services
- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des fournisseurs
- Gestion des niveaux de services

#### Module 5 : La transition des services

- Planification et support à la transition
- Gestion des changements
- Gestion des actifs de services et des configurations
- Gestion des mises en production et des déploiements
- Validation et tests de services
- Evaluation
- Gestion des connaissances

#### Module 6 : Les opérations des services

- Processus d'exploitation des services
  - Gestion des événements
  - Gestion des incidents
  - Exécution des requêtes
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des accès
- Fonctions d'exploitation des services
  - Le Service Desk
  - Gestion des opérations informatiques

#### Module 7 : L'amélioration continue

- Processus d'amélioration en 7 étapes
- Reporting des services
- Mesure des services



## Profil du formateur

### Alain WIND

Le formateur dispose d'une formation pluridisciplinaire et d'une expérience de plus de 25 ans dans le domaine du management, des projets, de la formation et du coaching :

#### Formations :

- Ingénieur de l'ENSAIA de Nancy.
- MBA Management Consulting de TBS (Ecole de commerce de Toulouse). Formation sur 18 mois.
- DU Coaching de L'IAE de Toulouse. Formation sur 12 mois.

#### Expériences / Compétences :

- Manager d'équipes de 5 à 700 personnes (25 ans).
- Consultant en Management et en Organisation
- Expert certifié de référentiels méthodologiques tels que ISO 9001, ITIL, eSCM, PRINCE2 et SCRUM
- Formateur
- Enseignant en école de commerce (DSCG et Mastères)
- Coach professionnel

#### Réalisations :

- Auteur du référentiel ToolKit 4 Manager.
- Auteur et animateur d'un blog sur le management : [howtobecome-manager.fr](http://howtobecome-manager.fr)