

# Programme de formation – ITIL : Foundation

ITIL V3 APPROFONDISSEMENT

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

Maîtriser le référentiel ITIL et la gestion des services :

- Comprendre le contenu du référentiel (l'apport de chaque processus),
- Acquérir le vocabulaire de l'ITSM (IT Service Management),
- Les processus clés d'ITIL V3,
- Introduire la démarche de mise en œuvre et la conduite du changement au sein de son organisation,
- Positionner son entreprise en termes de maturité par rapport au référentiel ITIL (test de maturité ITSM).

A l'issue de la formation les stagiaires maîtrisent le vocabulaire et les concepts de l'ITSM et disposent d'un diagnostic personnalisé du niveau de maturité de leur entreprise et des actions prioritaires d'amélioration.

## 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 2 jours (soit 14h). Pédagogie dynamique basée sur la découverte de situations réelles, des apports magistraux et un test de maturité ITSM en fin de formation.

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 : ITIL – Les fondamentaux**

- Qu'est-ce que la production informatique ?
- Les Facteurs Clés de Succès ;
- Historique et acteurs de l'ITSM ;
- La notion de service et de gestion de service ;
- Le cycle de vie des services.

### **Module 2 : La stratégie des services**

- Place dans le cycle de vie des services ;
- Modèle de stratégie des services ;
- Les buts, les objectifs de stratégie des services ;
- Le périmètre de stratégie des services ;
- La valeur pour le métier ;
- Les principes de stratégie des services.

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

- Place dans le cycle de vie des services ;
- Modèle de conception des services ;
- Les buts, les objectifs de conception des services ;
- Le périmètre de conception des services ;
- La valeur pour le métier ;
- Les principes de conception des services.

### **Module 4 : La transition des services**

- Place dans le cycle de vie des services ;
- Modèle de transition des services ;
- Les buts, les objectifs de transition des services ;
- Le périmètre de transition des services ;
- La valeur pour le métier ;
- Les principes de transition des services.

### Module 5 : Les opérations des services

- Place dans le cycle de vie des services ;
- Les buts, les objectifs des opérations des services ;
- Le périmètre des opérations ;
- La valeur pour le métier ;
- Les principes des opérations.

### Module 6 : L'amélioration continue

- Le Continual Service Improvement ;
- Le cadre, les modèles et le système qualité ;
- Les 7 étapes de l'amélioration des processus.

### Module 7 : Test de maturité

- Présentation du test ;
- Réalisation du test ;
- Analyse des résultats.



## 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)