

ITIL, Information Technology Infrastructure Library, est un référentiel des meilleures pratiques pour la fourniture de services informatiques. Il permet d'aider les directions informatiques à atteindre leurs objectifs de qualité et de maîtrise des coûts. Il rassemble les résultats de plusieurs années de réflexion et d'expérience pratique par rapport aux problèmes posés par la gestion de la production informatique. Chacun peut ainsi profiter de l'expérience des experts qui ont déjà solutionné cette problématique, en disposant d'une base de départ à tester, à adapter, puis à approuver dans des processus documentés.

La version 3 du référentiel des meilleures pratiques ITIL a été publiée en juin 2007. Elle introduit un focus particulier sur la stratégie de mise en place des services et leur gestion dans le temps, le but étant de coller au plus près des attentes des utilisateurs. Cette version reflète mieux le cycle de vie des services informatiques qui va de leur conception à leur retrait lorsqu'ils deviennent obsolètes. Elle se focalise sur la qualité des services IT et identifie plus précisément les rôles de ceux qui contribuent à la décision, au développement et à la fourniture des services et reconnaît que ces actions se déroulent dans différentes entités de l'entreprise et sur plusieurs niveaux hiérarchiques et organisationnels. Le coeur du modèle se compose désormais de 5 grandes parties appelées "titres de cycle de vie". Il s'agit de :

- stratégie des services (Service Strategy)
- conception des services (Service Design)
- transition (passage en production) des services (Service Transition)
- exploitation des services (Service Operation)
- amélioration permanente des services (Continual Service Improvement)



L'objectif est de proposer un cadre conceptuel cohérent, modulaire et dynamique, permettant aux responsables informatiques d'utiliser à la demande les méthodologies dont ils ont besoin. Cette version reprend la grande partie du référentiel de la version 2, en particulier les 2 domaines du soutien et de la fourniture des services.

Cette filière propose un module qui s'adresse à toute personne souhaitant s'initier aux meilleures pratiques ITIL version 3 et se préparer à la certification ITIL Foundation Service Management.

L'examen de certification est facultatif. Il permet d'évaluer les connaissances et la compréhension de l'ensemble du programme « ITIL Foundation Service Management ». Sa durée est de 60 minutes et comprend 40 questions à choix multiple. Il se déroule en fin d'après-midi du dernier jour de cours dans nos locaux ou un jeudi à convenir. Sa préparation se fait sur la base d'examens à blanc à effectuer en dehors des heures de cours et discutés et corrigés dans le cadre du cours. Cette formule permet de réduire la durée du présentiel et ainsi de réduire le coût de la formation.

### **Pour qui :**

- directeur informatique
- responsable de processus liés à l'exploitation informatique, par exemple : chef d'exploitation, ingénieur système, responsable help desk, responsable de comptes clients, ...
- consultant ou manager susceptible d'être impliqué dans un projet lié à la réorganisation de l'exploitation informatique

### **Objectifs :**

- comprendre le cycle de vie d'un service
- comprendre les grands concepts et principes d'ITIL et son vocabulaire

*Voir suite au verso*

- connaître les meilleures pratiques d'une gestion efficace d'un service informatique du Service Strategy au Service Improvement
- connaître les interactions entre les services
- savoir lancer les premières actions ITIL concrètes dans l'entreprise
- connaître les objectifs, les bénéfices et les risques d'une implémentation des pratiques ITIL
- se préparer à l'examen de certification ITIL Foundation Service Management version 3

**Prérequis :**

- bonne expérience pratique de la gestion des services informatiques

**Programme :**

- différences majeures entre ITIL version 2 et 3
- nouveaux concepts, définitions et vocabulaire
- processus principaux et fonctions essentielles
- introduction au Service Management :
  - l'évolution de la gestion des services
  - définition d'un service
  - les meilleures pratiques de la gestion de la gouvernance
  - interface avec les autres frameworks et standards (ISO/IEC 20000)
- le Service life cycle : objectifs et valeur pour le business, les principaux composants avec les 5 étapes du cycle de vie :
  - Service Strategy
  - Service Design
  - Service transition
  - Service Operation
  - Continual Service Improvement
- principes clé de l'IT Service Management :
  - types de fournisseurs de service
  - le Service Design
  - le Change Management
  - le Continual Service Improvement model
  - le IT Governance and Control
- les caractéristiques du modèle de développement par processus
- les concepts de bases et les activités de :
  - Service Portfolio Management
  - Service Level Management
  - Incident Management
  - Change Management
  - Demand Management
  - Financial Management
  - Service Catalogue Management
  - Availability Management
  - Capacity Management
  - Supplier Management
  - Information Security Management
  - IT Service Continuity Management
  - Service Asset and Configuration Management
  - Release and Deployment Management
  - Event Management
  - Problem Management
  - Request Fulfillment
  - Access Management
- préparation à l'examen de certification ITIL Foundation Service Management et examen de certification

**Durée et prix**

Formation	Jours	CHF	CHF/j
Gestion des services informatiques avec les meilleures pratiques ITIL V3 - 2011	3	2'350.-*	750.-*
Examen de certification ITIL Foundation Service Management **	60 min.	240.-	n/a

selon conditions générales. Le prix comprend toute la documentation distribuée.

Les cours se déroulent de 9 h 00 à 12 h 00 et 13 h 30 à 17 h 00

\* Remise de 5 % au membre ADI, GRI, aux diplômé(e)s ISEIG CPF, titulaires du BFI, DFI ou certifié(e)s MCSA, MCSE, MCSD formé(e)s à l'ISEIG

\*\* L'examen de certification se déroule à la fin du dernier jour de cours ou un jeudi au choix du candidat. Le prix de l'examen est fixé par l'organisme de certification.

