

FICHE TECHNIQUE DE FORMATION

ITIL : Gestion des services IT selon les meilleures pratiques de l'ITIL

Objectifs de la Formation:

Comprendre les meilleures pratiques de la gestion des services IT selon ITIL.

Développer des compétences pour mettre en œuvre et améliorer les processus ITIL.

Maîtriser les techniques pour aligner les services IT avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.

Public Cible:

Responsables IT, chefs de projet IT, consultants IT, toute personne impliquée dans la gestion des services IT.

Prérequis:

Connaissances de base en gestion des services IT.

Méthodologie Pédagogique:

Exposés théoriques, études de cas, ateliers interactifs, simulations.

Programme de la Formation:

1. Introduction à ITIL

Concepts de Base : Comprendre les principes et les objectifs de l'ITIL.

Structure et Composants ITIL : Présentation des composantes clés du cadre ITIL.

2. Cycle de Vie des Services ITIL

Stratégie des Services : Définition des objectifs stratégiques des services IT.

Conception des Services : Techniques pour concevoir des services IT efficaces.

3. Transition des Services

Gestion des Changements : Techniques pour gérer les changements dans les services IT.

Gestion des Configurations et des Actifs : Stratégies pour gérer les configurations et les actifs IT.

4. Opération des Services

Gestion des Incidents et des Problèmes : Techniques pour gérer les incidents et résoudre les problèmes.

Gestion des Accès et des Demandes : Stratégies pour gérer les accès et les demandes des utilisateurs.

5. Amélioration Continue des Services

Mesure et Reporting des Performances : Techniques pour mesurer et améliorer les performances des services IT.

Amélioration Continue des Processus : Stratégies pour l'amélioration continue des processus ITIL.

6. Alignement Stratégique des Services IT

Gouvernance IT : Principes de gouvernance pour aligner les services IT avec la stratégie d'entreprise.

Gestion des Relations avec les Parties Prenantes : Techniques pour gérer les relations avec les parties prenantes.

7. Applications Pratiques

Ateliers de Conception ITIL : Exercices pratiques pour concevoir et améliorer les services IT selon ITIL.

Simulations de Gestion des Incidents : Jeux de rôle pour pratiquer la gestion des incidents et des problèmes.

8. Outils ITIL

Introduction aux Outils ITSM : Présentation des outils de gestion des services IT (ServiceNow, BMC Remedy).

Utilisation des Tableaux de Bord ITIL : Techniques pour créer des tableaux de bord pour le suivi des services IT.

9. Certification ITIL

Préparation à la Certification ITIL : Techniques et conseils pour se préparer à l'examen de certification ITIL.

10. Évaluation Finale