

Réf : ET_GOUV_4ITI

ITIL 4

Bonnes pratiques et mise en place du Centre de Services

Objectif

La démarche ITIL est une sélection de bonnes pratiques en matière de gestion des services informatiques. Le Centre de Services est une fonction maîtresse de la démarche ITIL car il est le point de contact unique avec l'informatique pour toutes les sollicitations des utilisateurs.


L'objectif de cette e-formation est de présenter les bonnes pratiques d'ITIL 4 et la mise en œuvre d'un Centre de Services.

Public	Prérequis	Durée estimée pour le suivi des modules indispensables
Cette e-formation s'adresse à toutes les personnes qui souhaitent adopter ITIL 4 : du responsable informatique au technicien, en passant par l'ingénieur ou le hot liner d'un Centre de Services.	Une connaissance de ITIL V3 est un plus. Le livre de référence sur ITIL V3 vous est proposé en ressource complémentaire.	10 à 11 heures

Contenu pédagogique

► Les modules indispensables

ITIL® 4 - Présentation générale et bonnes pratiques


 Vidéo

Ce module vous propose la consultation d'une vidéo d'une durée de 2h17.

- **Présentation générale**
 - Qu'est-ce que ITIL ?
 - Normes, standards et bonnes pratiques
 - Historique
 - Définitions
 - Rappels sur les grands principes d'ITIL V3
 - Pourquoi ITIL 4 ?
 - Publications
- **Les grands principes d'ITIL4**
 - Introduction
 - Le Système à Valeur de Services
 - Les dimensions
 - Les principes directeurs
- **L'amélioration continue**
 - Définition de l'amélioration continue
 - Les objectifs de l'amélioration continue
 - La roue de Deming
 - Le modèle d'amélioration en 7 étapes
- **La gouvernance de la gestion de services**
 - Présentation de la gouvernance
 - Les indicateurs
 - Pourquoi mesurer ?

- **Les activités de la chaîne de valeur services**
 - Activités de la chaîne de valeur services
 - Les 6 activités en détails
- **Les pratiques**
 - Objectifs et définitions des pratiques
 - Les pratiques générales
 - Les pratiques de la gestion de services
 - Les pratiques de la gestion technologique
 - Les pratiques nouvelles dans la démarche ITIL
 - Les pratiques indispensables dans la démarche ITIL
- **ITIL 4 et l'agilité**
 - ITIL4 et l'agilité
 - Les pratiques impliquées
 - Conclusion

ITIL® 4 - Le Centre de Services



Vidéo

Ce module vous propose la consultation d'une vidéo d'une durée de 1h26.

- **Rappels sur la démarche ITIL 4**
 - La démarche ITIL
 - Les bonnes pratiques ITIL
 - Les objectifs de la démarche
 - Définitions
 - ITIL 4
- **La pratique Centre de Services**
 - Les pratiques
 - Les missions du Centre de Services
 - Les responsabilités
 - Les enjeux
 - Enquête de satisfaction
 - Le Centre de Services et les autres pratiques ITIL
- **L'organisation et l'implémentation du Centre de Services**
 - Les activités
 - La configuration et le dimensionnement
 - Les types de centres de services
 - Les équipes
 - Le centre de services dans ITIL V3 et ITIL 4
 - L'implémentation physique
 - Les outils
 - La mise en œuvre
- **Conclusion**
 - Conclusion

ITIL® 4 - Comprendre la démarche et adopter les bonnes pratiques



Ce module vous propose la consultation d'un support de cours numérique.

- La gestion de services, ITIL et les normes
- Rappels sur les grands principes ITIL V3
- Les grands principes ITIL
- Les quatre dimensions de la gestion de services
- Un système global
- Les principes directeurs d'ITIL
- L'amélioration continue
- La gouvernance de la gestion de services
- Les activités de la chaîne de valeurs services
- Les pratiques
- Les pratiques générales
- Les pratiques de la gestion de services
- Les pratiques de gestion technologique
- La mise en œuvre de la démarche ITIL
- Le cursus de formation ITIL
- Glossaire de la démarche ITIL4

► Le module en complément

ITIL® V3 - Comprendre la démarche et adopter les bonnes pratiques



Ce module vous propose la consultation d'un support de cours numérique.

- La démarche ITIL et les normes
- 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
- La mise en œuvre de la démarche ITIL
- Glossaire de la démarche ITIL V3