

Ateliers de mise en pratique de ITIL

Présentation

Ces ateliers permettent de mettre en pratique tous les concepts de la gestion des services IT basés sur ITIL.

Avec une approche très pragmatique, cette formation est basée à 90 % sur des travaux pratiques:

Analyse de la situation, plan d'actions, initiatives, etc.

Deux formateurs sont présents et animent les sessions

Participants

Toute personne impliquée dans les processus ITIL

Toute personne travaillant à l'intérieur d'une organisation informatique.

Toute personne impliquée dans la mise en œuvre des processus ITIL

Préalables

Certification ITIL Foundation ou Preuve du suivi de la formation « Les fondamentaux de ITIL »

+ une expérience pratique sur le thème de l'atelier est

fortement recommandée. (nécessité de participer et d'amener sa propre expérience)

Objectifs visés

Mise en application des meilleures pratiques de ITIL

Aptitude à adapter la démarche au contexte de l'entreprise

Evaluation de l'avancement du projet de mise en œuvre des processus ITIL

Programme Détaillé du stage

1. Lancement de l'atelier (animateurs + Sponsor)

- Définition des objectifs et du planning de l'atelier
- Définition de la liste des participants

2. Préparation de la session (0,5 à plusieurs jours):

- Collecte d'informations : documentation, bases de connaissances client
- Collecte d'informations sous la forme d'interviews (animateurs + participants)

3. Session de (1 jour) :

Introduction par le Sponsor : première session uniquement (30 minutes maximum)

Point sur l'atelier (*animateurs*)

Analyse des processus choisis, mixée avec travaux pratiques (*un ou plusieurs groupes travaillant sur un sujet précis*)

4. Rapport de fin d'atelier :

Rapport au sponsor (*animateurs*)

Rapport d'atelier : ensemble des documents créés ou modifiés au cours des sessions (*animateurs + participants*)

Exemples d'ateliers ITIL :

Centre de services, gestion des incidents et des problèmes (3 jours)

Gestion des configurations, des changements et des mises en production (3 jours)

Gestion des niveaux de services et gestion financière des services des IT (3 jours)

Gestion de la capacité, la disponibilité, la sécurité et la continuité des services (3 jours)

Conduite d'un projet ITIL (3 jours)