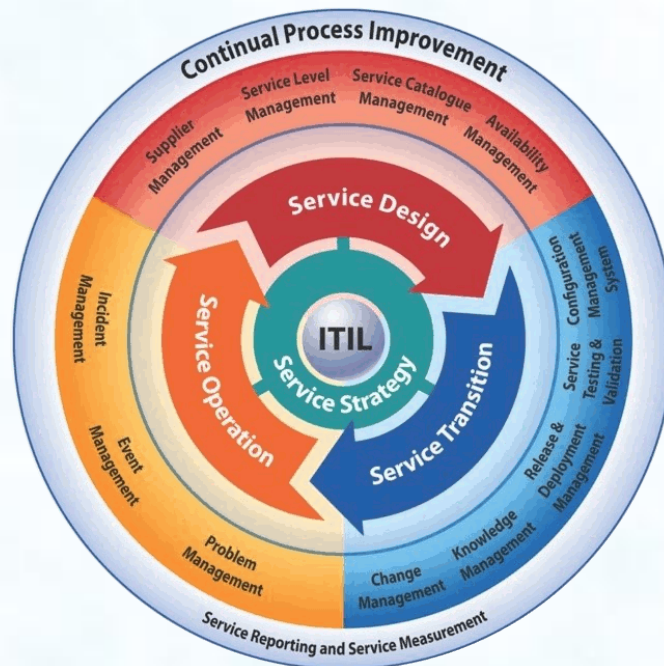


Introduction à ITIL v3 & v4



Cette formation est une introduction aux bonnes pratiques d'ITIL v3 2011 et V4.

Nous aborderons de même les principes d'ITSM,
avec une mise en pratique de l'outil GLPI.

Pour des demandes de formations, contactez-moi :
<https://pierreau.fr/Contact/index.php>



Pierre ROYER

Manager | Architecte | Formateur #numérique

Intitulé de la formation

Introduction à ITIL dans un centre de services.

Présentation de la formation

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques du management du système d'information.

Nous aborderons ce référentiel méthodologique, d'abord sur une partie théorique, puis nous mettrons en pratique les concepts ITSM (IT Service Management) liés à un centre de Services, avec l'outil GLPI.

Durée de la formation

Cette formation est prévue sur 2 jours consécutifs.

Tarif indicatif

1 500 € HT / personne.

Objectifs

- Comprendre les objectifs de ITIL
- Gérer les processus, les indicateurs, la qualité
- Se familiariser avec le vocabulaire spécifique
- Savoir organiser un centre de services
- Présenter l'outil GLPI, conforme à ITIL.

Public concerné

- Les responsables de centres de services et support
- Les responsables de production informatique
- Toute personne ayant un rôle organisationnel
- Ecoles d'Ingénieurs numériques.

Pré-requis

- Expérience professionnelle dans une Direction informatique.

Programme détaillé

I. INTRODUCTION

- A. Gouvernance des systèmes d'information
- B. Présentation d'ITIL

II. ITIL

- A. Processus
- B. RACI
- C. La bibliothèque
 1. Service strategies
 2. Service design
 3. Service transition
 4. Service operation
 5. Continual service improvement
- D. SLA / PRA / PCA / PCO / RPO / RTO

III. ITSM

- A. Préambule
- B. Périmètre
- A. Service Catalog
- B. Service Desk
 - 1. Rôles
 - 2. Incident management
 - 3. Problem management
 - 4. Change management
- C. CMDB

I. ITIL V4

- A. Service Value System
 - 1. Service value chain
 - 2. Practices
 - 3. Guiding principles
 - 4. Governance
 - 5. Continual improvement
- B. Four dimension model

I. MISE EN PRATIQUE AVEC GLPI

- A. La Classification des incidents / problèmes
- B. Le Service Desk et son organisation
- C. La gestion des tickets / escalades
- D. La gestion des demandes
- E. La gestion des changements et des projets
- F. Le Point de contact unique
- G. Les indicateurs
- H. SLA, continuité des services
- I. L'Amélioration continue, et la qualité

Modalité et moyens pédagogique, techniques et d'encadrement

En présentiel (avec un de mes partenaires) :

- Une salle dédiée à la formation
- Un ordinateur pour chaque apprenant, avec les droits d'Administrateur
- Stockage SSD, minimum 8 Go de mémoire vive
- Une machine virtuelle pour chaque ordinateur
- Une image ISO de la dernière version de Linux CentOS
- Un réseau commun, permettant l'accès à Internet
- Un vidéoprojecteur
- Un tableau blanc

En distanciel :

- Un accès sur un réseau équipé de fibre optique : 1 Gb/s descendant, 700 Mb/s ascendant.
- Un accès distant sur une machine virtuelle en IPv6 (ou IPv4) : HTTP
- Stockage SSD PCI express 4 : 4 Gb/s lecture & écriture
- Minimum 1.3 Go de mémoire vive par machine virtuelle
- Des outils collaboratifs
- Un logiciel de visioconférence avec partage d'écran, et « chat »

Un support de formation en PDF (env. 30 pages pleines A4) sera mis à disposition pour chacun des stagiaires.

La formation est constituée d'une partie théorique, et essentiellement de mise en pratique.

Modalité d'évaluation des acquis

Une évaluation des acquis peut être proposée sur un outil conforme à ITIL : GLPI.

Moyens de suivi d'exécution et appréciation des résultats

En présentiel : feuille de présence, émargée par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur
En distanciel : logiciel d'émargement selon le même principe.

Un questionnaire de satisfaction est remis à chaque participant en fin de formation.

Qualifications du formateur

Je travaille dans l'informatique depuis 1991, et possède quatre diplômes obtenus avec mention, dans les environnements numériques.

J'organise des formations professionnelles sur mesure depuis une vingtaine d'années (inter / intra entreprise), pour trois types de publics :

- De salariés qui souhaitent rapidement monter en compétence sur des sujets pointus
- Des alternants en école d'ingénieurs numériques
- Des personnes en reconversion professionnelle (POE).

Mon expertise initiale est orientée sur les systèmes Unix / Linux, les environnements Open-source / DevSecOps. Cependant, mes dernières expériences professionnelles furent plus transverses, et le spectre de mes interventions concerne des sujets liés aux réseaux, sécurité, données (Big Data, RGPD), process, pilotage, management...

Mes métiers sont :

- Manager de transition IT
- Architecte infrastructures numériques
- Consultant formateur informatique.

J'interviens dans des grands groupes (16 ans en région parisienne pour Engie, Véolia, Canal+, La Poste, RATP, Safran...), ainsi que dans des PME. Je suis en freelance, et suis sollicité en tant que consultant formateur sur les villes de Nantes, Paris, Lyon, Toulouse, Rennes, Angers, Niort, Orléans, Saint-Nazaire, Bordeaux...

Quelques références clients : [ENI école & service](#), [EPSI](#), [CESI](#), [M2i](#), la [CCI](#), [Orsys](#), [Dawan](#), [Sparks formation](#), [MyDigitalSchool](#), [Ynov Campus](#), [IPI informatique](#), [Quiris-Adhara](#), [Néo-Soft](#), [PlacedelaFormation](#), [FormaServices](#)...