

ITIL v4 (2019) : les bases des bonnes pratiques en gestion des services informatiques

Description de la formation

Cette formation est une introduction à ITIL® v4 (2019) . Elle vous fera découvrir de bonnes pratiques basées sur une approche de gestion des services TI selon un système de valeur des services (SVS). ITIL® a fait ses preuves depuis plus de 30 ans dans l'amélioration de la qualité des services informatiques fournis aux clients et aux usagers ainsi que dans la diminution de leurs coûts. Le but d'ITIL® v4 (2019) est de fournir aux organisations des orientations complètes sur la gestion des technologies de l'information dans l'économie de services moderne. Il s'agit de la première mise à jour majeure du cadre ITIL depuis 2011, conçue en grande partie pour suivre les tendances récentes en matière de développement de logiciels et d'opérations informatiques comme le "cloud computing", agile, DevOps et Lean IT.

Objectifs pédagogiques

1. Reconnaître les bonnes pratiques en gestion des services informatiques.
2. Comprendre les concepts clés de la gestion des services informatiques.
3. Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion de services informatiques.
4. Comprendre les activités de la chaîne de valeur du service et du système de valeur des services TI.
5. Comprendre les dimensions de la gestion des services informatiques ainsi que ses pratiques.

Contenu

Introduction et concepts de base en gestion des services informatiques (GSTI)

- La bonne gestion des TI et les différentes normes et standards
- Introduction à ITIL v4 /ISO 20000

Comprendre les concepts clés de la gestion des services TI

- Définitions importantes
- Concepts clés de la création de valeur
- Concepts clés des relations dans la gestion des services

Comprendre les 4 dimensions du système de gestion de la valeur des services TI (SVS)

- Organisation et personnes
- Information et technologies
- Partenaires et fournisseurs
- Chaîne de valeur et processus

Comprendre les 6 éléments du système de gestion de la valeur des services TI (SVS)

- Les opportunités et la demande
- La chaîne de valeur
- Les 6 principes directeurs
- La gouvernance
- L'amélioration continue
- Les pratiques (vue d'ensemble)

Comprendre le but, les concepts et les activités des 34 pratiques de gestion TI et comment elles s'intègrent entre-elles

- Les 14 pratiques générales
- Les 17 pratiques de services
- Les 3 pratiques techniques

Méthodologie

ITIL v4 (2019) : les bases des bonnes pratiques en gestion des services informatiques

- Exposé
- Travail d'équipe
- Travail individuel
- Groupe de discussion

Clientèle visée

Professionnels, gestionnaires et techniciens en informatique.

Formateur(s)

Daniel Tremblay

Avec plus de 25 ans d'expérience, Daniel est spécialisé dans la gestion traditionnelle et agile de projets ainsi que dans la gestion des TI et de l'amélioration de la qualité et des processus d'affaires, en incluant la gestion des changements organisationnels. Depuis les 8 dernières années, il a accompagné des milliers de gestionnaires, professionnels et techniciens, en formation et en coaching, en gestion de projets et sur les méthodes agiles (Scrum, XP, BDD, ATDD, DevOps), en gestion des TI (ITIL, ISO 20000), en gestion de la qualité et optimisation des processus (Lean IT, DMAIC, Kaizen, Kanban, VSM) ainsi qu'en analyses des besoins d'affaires et exigences fonctionnelles et logicielles.

Durée

2 jour(s)

Coût par participant en formation publique

877 \$

Prochaines dates en formation publique

28 et 29 octobre 2020 (Montréal)

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au <http://www.etsformation.ca/>