

Formation ITIL - Bridge V2 vers V3



En définissant une méthode d'intégration des processus informatiques et des métiers et en réduisant les frontières entre l'informatique et l'entreprise, la version 3 d'ITIL propose de nombreuses améliorations. Le référentiel ITIL évolue donc et porte désormais une attention soutenue à l'intégration Business-IT et au cycle de vie des services

Objectifs

- Identification des différences entre la Version 2 et 3 d'ITIL
- Les bonnes pratiques pour piloter un projet d'amélioration des services IT
- Les clés pour maîtriser des objectifs métiers pour chaque phase du cycle de vie des services ITIL V3
- Passage de la certification "Bridge ITIL Foundation V2-V3" dans des conditions optimales

Public concerné

- Chefs de projet informatique
- Responsables études et développement
- Responsables qualité
- DSI ou responsables du service informatique
- Organismes

Pré requis

- La certification ITIL Version 2

Une formation d'une journée

Caractéristiques
Tarif : 590 € HT par personne
Numéro de formateur : 11753687675
Nombre d'heures : 7
Référence : MG102
Contact : Patrick LE GOFF
Telephone : 01.76.60.66.10
Email : contact@kaptive.com

Description des modules

num	Module
1	Introduction à ITIL V3
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Rappel sur la gestion des services - Gouvernance, service et cycle de vie - Présentation des 5 ouvrages "coeur" d'ITIL V3 : thèmes et objectifs - Vue et comparaison globale V2 et V3
2	Nouveaux concepts : définitions et vocabulaire
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Processus, service et propriété - Utilité et garantie - Les nouveaux actifs : ressources et "aptitudes" - Cycle de vie et amélioration continue des services
3	L'amélioration continue des services (CSI, Continual Service Improvement)
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Buts, objectifs, périmètre, rôles - Domaines et métriques, les 7 étapes du processus, activités
4	La stratégie des services (SS, Service Strategy)
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Généralités sur la stratégie des services, rappel différentiel V2 - Intérêt de la stratégie des services, services et création de valeur, activités - Ses processus : gestion du portefeuille des services (portfolio management), gestion de la demande (demand management) et gestion financière des services IT (financial management)
5	La conception des services (SD, Service Design)
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Généralités sur la conception des services, rappel différentiel V2 - Les 4 "P" de la conception des services et ses 5 points majeurs - Revue et différentiel des processus V2 et V3 : gestion du catalogue des services, gestion des niveaux de service, gestion des fournisseurs, gestion de la capacité, gestion de la disponibilité, gestion de la continuité et gestion de la sécurité
6	La transition des services (ST, Service Transition)
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Généralités sur la transition des services, rappel différentiel V2 - Les 7 "R" de la transition des services, le modèle en "V" - Revue et différentiel des processus de la gestion des actifs et des configurations, gestion des changements, gestion des mises en production et des déploiements - Nouveaux processus : gestion de la connaissance
7	L'exploitation des services (SO, Service Opération)
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Concepts et principes de base de l'exploitation des services, rappel différentiel V2 - Nouveaux processus : gestion des événements, exécution des requêtes et gestion des accès - Revue et différentiel des processus de gestion des incidents et gestion des problèmes - La fonction du centre de services : revue et nouveautés : les autres fonctions
8	Passage de l'examen de certification ITIL Bridge V3 agréé EXIN
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation et mise en place des règles de confidentialité EXIN - Passage de l'examen ITIL Bridge V3 (30 minutes)