

Organisme de formation continue depuis 1985

Toutes nos formations sont sur www.formation-informatique.yphise.fr
yphise@yphise.com - 34 Bd de Sébastopol 75004 PARIS - T 01 42 78 20 59

Formation du parcours Service Management**ITIL à l'attention de l'équipe de management**

La prise de recul sur le fond pour challenger sa mise en oeuvre

1 jour - 8 heures de formation

Nous venons dans votre entreprise animer cette formation à la date convenue ensemble.

Le prix est un forfait indépendant du nombre de participants :
960 eur HT + débours de déplacement Yphise hors Paris et couronne,
(ce qui fait 480 eur /participant sur la base de 2, 320 eur pour 3, etc.).

1. Pourquoi cette formation

ITIL v3 (Avril 2007) est le référentiel le plus important pour faire progresser une DSI selon les attentes de l'entreprise.

Il est conçu pour permettre une dynamique de progression de la DSI en termes d'alignement des services, de qualité opérationnelle (QoS), d'optimisation des coûts et de réduction des risques.

Ce référentiel très complet doit être compris par tous les membres de l'équipe de management de la DSI.

Ceci nécessite une prise de recul pour avoir les idées claires sur l'articulation d'ensemble, la manière de s'y prendre pour en tirer la valeur et éviter les erreurs.

2. Objectif

Permettre à l'équipe de management de tirer pleinement profit d'ITIL.

Cette formation fournit à l'équipe de management la compréhension d'ensemble nécessaire pour challenger la mise en oeuvre d'ITIL, qui constitue un axe stratégique sur les cinq ans à venir. Elle montre comment avancer progressivement et avec pragmatisme.

4. Destinataires

Cette formation est conçue pour **l'équipe de management de la DSI**, directeurs, chefs de département et de service.

Nous insistons : le Service Management tel que défini par ITIL v3 ne concerne pas seulement la Production. Une grande force est de fournir les moyens d'approfondir l'articulation entre les différentes missions et responsabilités d'une DSI.

4. Prérequis et pédagogie

Cette formation ne comporte pas de prérequis.

Cette formation n'a pas pour objectif de préparer des collaborateurs opérationnels à une certification ITIL Foundation. Cette certification se fait sur QCM. On se situe à un tout autre niveau qui est la prise de recul sur le fond à l'attention de managers qui doivent construire, piloter et contrôler le changement.

5. Contenu

1. La puissance d'ITIL v3 pour challenger la QoS, l'alignement et les coûts
2. Exemple d'application de la puissance d'ITIL v3
3. Approfondissement de l'articulation entre service, processus et organisation
4. Comment avancer avec pragmatisme dans une stratégie ITIL v3