

L'entreprise d'aujourd'hui doit évoluer dans un environnement complexe et en constante mutation. Pour répondre rapidement à ces évolutions, elle doit être agile et flexible. Ses pratiques de management des services informatiques doivent être remises en question. Pour l'y aider, une importante mise à jour de la méthode ITIL (Information Technology Infrastructure Library), la plus reconnue en matière de gestion des services informatiques, a été publiée au début 2019. Cette nouvelle version, nommée ITIL 4, se veut résolument moderne et en adéquation avec les attentes de la communauté ITSM (IT Service Management). Elle intègre les approches actuelles telles que DevOps, Agile et Lean, pour mieux coller aux usages actuels du numérique.

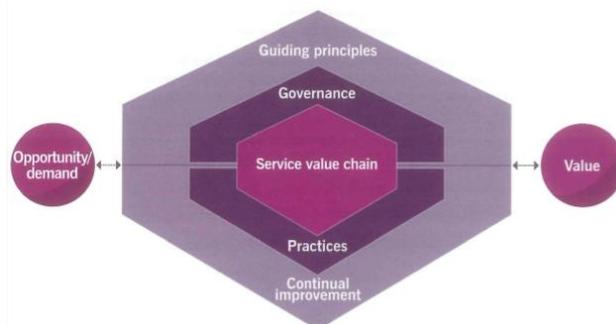
ITIL 4 est une extension du framework éprouvé et reconnu ITIL V3-2011. Il ne s'agit donc pas d'un remplacement. ITIL 4 et ITIL V3-2011 fournissent des conseils basés sur les mêmes principes sous-jacents. ITIL 4 complète le cœur de la méthode V3-2011 par des modèles opérationnels intégrant les nouvelles pratiques adaptées à la transformation digitale, à l'Agilité et à la culture DevOps.

Les composantes clé du référentiel ITIL 4 sont le Service Value System et le modèle à 4 dimensions.

Le Service Value System ITIL (SVS ITIL) décrit comment les diverses composantes et activités de l'organisation travaillent ensemble pour faciliter la création de valeur à l'aide de services informatiques. Comme ces dernières peuvent être combinées de manière flexible, une intégration et une coordination sont nécessaires pour maintenir la cohérence de l'organisation. Le SVS ITIL facilite cette intégration et cette coordination et fournit à l'organisation une orientation forte, unifiée et axée sur la valeur.

Les composantes clé du SVS ITIL sont :

- la chaîne de valeur des services ITIL
- les pratiques ITIL
- les principes directeurs ITIL
- la gouvernance
- le perfectionnement continu



La chaîne de valeur des services ITIL fournit un modèle opérationnel pour la création, la prestation et l'amélioration continue des services. Il s'agit d'un modèle souple qui définit 6 activités clés qui peuvent être combinées de nombreuses façons et former des flux de valeurs multiples. La chaîne de valeur des services est suffisamment souple pour s'adapter à de multiples approches, y compris le DevOps et les technologies de l'information centralisées, afin de répondre au besoin de gestion multimodale des services. L'adaptabilité de la chaîne de valeur permet aux organisations de réagir avec efficacité et efficience aux demandes changeantes de leurs parties prenantes.

Le SVS ITIL comprend également des activités de gouvernance qui permettent aux organisations d'aligner continuellement leurs opérations sur l'orientation stratégique établie par l'organe directeur.

Chaque composant du SVS ITIL est supporté par une amélioration continue. ITIL fournit un modèle d'amélioration simple et pratique pour maintenir la résilience et l'agilité dans un environnement en constante évolution.

Pour assurer une approche holistique de la gestion des services, la nouvelle version d'ITIL décrit 4 dimensions de management des services, à partir desquelles chaque composante du SVS doit être considérée. Les 4 dimensions sont :

- organisation et personnes
- information et technologie
- partenaires et fournisseurs
- flux de valeurs et processus

Une organisation s'assure que son SVS reste équilibré et efficace en donnant à chacune des 4 dimensions un degré d'attention approprié.

Cette formation présente de manière structurante le framework ITIL 4 à l'aide d'exemples concrets et évolutifs. Elle prépare également à l'examen de certification « ITIL 4 Foundation », d'une durée de 60 minutes, composé de 40 questions à choix multiple en anglais.

Pour les titulaires de la certification ITIL V3 Foundation, l'ISEIG propose la formation ITIL 4 Bridge avec préparation à l'examen de certification ITIL 4 Foundation. Plus d'informations : [www.iseig.ch](http://www.iseig.ch) .

*Voir suite au verso*

### Objectifs :

- comprendre les concepts clés de la gestion de services ITIL
- comprendre comment les stratégies ITIL peuvent aider une entreprise à adopter et à adapter ITIL Service Management
- connaître les 4 dimensions d'ITIL Service Management
- comprendre l'objectif et les composants du système ITIL Service Value, ainsi que les activités de la chaîne de valeur du service et leur interaction
- connaître les différentes pratiques ITIL et leur contribution aux activités de la chaîne de valeur
- savoir optimiser la valeur de l'IT dans son organisation

### Pour qui :

- directeur informatique
- responsable de processus liés à l'exploitation informatique, par exemple : chef d'exploitation, ingénieur système, responsable help desk, responsable de comptes clients, ...
- consultant ou manager susceptible d'être impliqué dans un projet lié à la réorganisation de l'exploitation informatique

### Prérequis :

- bonne expérience pratique de la gestion des services informatiques
- connaissance de l'anglais technique, une partie de la documentation pédagogique étant en anglais ainsi que l'examen de certification

### Programme :

- **Introduction**
  - IT service management in the modern world
  - About ITIL 4
  - The structure and benefits of the ITIL 4 framework : The ITIL SVS; The four dimensions model
- **Key concepts of service management**
  - Value and value co-creation
  - Organizations, service providers, service consumers, and other stakeholders
  - Products and services : Configuring resources for value creation; Service offerings
  - Service relationships
  - Value: outcomes, costs, and risks, Utility and warranty
- **The four dimensions of service management**
  - Organizations and people
  - Information and technology
  - Partners and suppliers
  - Value streams and processes
  - Eternal factors
- **The ITIL service value system**
  - Service value system overview
  - Opportunity, demand, and value
  - The ITIL guiding principles : Focus on value; Start where you are; Progress iteratively with feedback; Collaborate and promote visibility; Think and work holistically; Keep it simple and practical; Optimize and automate; Principle interaction
  - Governance : Governing bodies and governance; Governance in the SVS
- Service value chain : Plan; Improve; Engage; Design and transition; Obtain/build; Deliver and support
- Continual improvement : Steps of the continual improvement model; Continual improvement and the guiding principles
- Practices
- **ITIL management practices**
  - General management practice : Architecture management; Continual improvement; Information security management; Knowledge management; Measurement and reporting; Organizational change management; Portfolio management; Project management; Relationship management; Risk management; Service financial management; Strategy management; Supplier management; Workforce and talent management
  - Service management practice : Availability management; Business analysis; Capacity and performance management; Change control; Incident management; IT asset management; Monitoring and event management; Problem management; Release management; Service catalogue management; Service configuration management; Service continuity management; Service design; Service desk; Service level management; Service request management; Service validation and testing
  - Technical management practices : Deployment management; Infrastructure and platform management; Software development and management

### Durée et prix

Formation	Jours	CHF	CHF/j
Gestion des services informatiques avec les meilleures pratiques ITIL 4	3	2'250.-*	750.-*
Examen de certification ITIL 4 Foundation **	60 min.	360.-	n/a

selon conditions générales. Le prix comprend toute la documentation distribuée.

Les cours se déroulent de 9 h 00 à 12 h 00 et 13 h 30 à 17 h 00

\* Remise de 5 % au membre ADI, GRI, aux diplômé(e)s ISEIG CPF, titulaires du BFI, DFI ou certifié(e)s MCSA, MCSE, MCSD formé(e)s à l'ISEIG

\*\* L'examen de certification se déroule à la fin du dernier jour de cours ou un jeudi au choix du candidat. Le prix de l'examen est fixé par l'organisme de certification.

