



Services IT introduction

Sensibilisation à la gestion des services en technologies de l'information, présentation et apports comparés des principaux référentiels et méthodologies que sont ISO 20000, ITIL et DevOps

La transformation des organisations informatiques en fournisseurs de services IT implique la mise en place d'une stratégie d'offre, une relation client maîtrisée, une orientation création de valeur impliquant la connaissance du coût des services ... Cette « culture services » mise en œuvre au travers d'une relation client/fournisseur permet au client interne comme externe de bénéficier d'un engagement de niveau de service tout en garantissant les équilibres financiers des organisations.

Cette journée de sensibilisation aborde les principaux concepts relatifs à la gestion des services et introduit les deux principaux référentiels de gestion des services – ITIL et ISO 20000 - ainsi que les impacts et bénéfices pour toutes les parties prenantes, sans oublier le mouvement DevOps et ses apports.

PROGRAMME

Chap. 1

Introduction

- La transformation des organisations informatiques en « Fournisseurs de services »
- Culture services versus culture projets, différences et complémentarités
- Les enjeux de la transformation

Chap. 2

La gestion des services IT : Concepts et rappels

- Définition du service, gestion des services, attributs du service
- Rappels de concepts de base : processus, système de gestion, qualité, maturité
- Rappels sur ISO/CEI 9000

Chap. 3

Le référentiel ITIL

- La notion de cycle de vie des services
- La structure d'ITIL, l'architecture, les concepts
- Les processus de la stratégie, conception, transition, opération et amélioration continue
- Les impacts sur les parties prenantes du système d'information

Chap. 4

La norme ISO/CEI 20000

- L'approche ISO 20000 par différence avec ITIL
- Les apports d'une démarche qualité structurée
- La certification de l'organisation : pourquoi ? Comment ?

Chap. 5

DevOps

- Principes au cœur de DevOps
- Pratiques clefs
- Automatisation, mesures et reporting

Chap. 6

La DSI fournisseur de services

- Les implications au delà de la mise en œuvre d'un référentiel et de ses processus
- L'organisation IT transverse : plus que la production informatique, la gestion de l'offre, le marketing des services, la relation client, le reporting
- L'impact sur le personnel de l'organisation informatique, la culture de service

LA SESSION EN PRATIQUE

CODE COMMANDE : FU 10203

DURÉE : 1 journée

PERSONNES CONCERNÉES

- Toutes personnes de la DSI devant être sensibilisées à une démarche services versus projets
- Equipes maîtrises d'ouvrage des projets d'élaboration ou de révision des systèmes d'information
- Dans une entreprise de services IT, toute personne au contact de représentants des clients internes ou externes

INCLUS DANS LE PRIX

Support de formation
Pauses et collations

PRÉ-REQUIS : aucun

CERTIFICATIONS EN GESTION DES SERVICES IT

Cette journée s'inscrit dans la filière des formations certifiantes en gestion de services des technologies de l'information et leur gouvernance proposées par ITE-Learning, comme une préparation efficace et une aide au choix :

- ITIL 2011 et ITIL4 Foundation
- ISO 20000 Fondations et Spécialiste (examen couplé)
- ISO 20000 Spécialiste
- DevOps Foundation
- DevOps Leader

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Des exemples concrets d'utilisation des référentiels et des échanges facilitent la mise en perspective.

Afin de permettre la meilleure interactivité, le nombre de participants est limité à 12.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Clarifier les implications de la démarche « fournisseur de services »
- Présenter de façon synthétique les différents référentiels de gestion des services IT
- Prendre connaissance des impacts organisationnels.