



ITIL MEO – MANAGER LE DEPLOIEMENT D'ITIL

Objectif	A l'issue de la formation les stagiaires maîtrisent la démarche et les techniques de mise en œuvre du référentiel ITIL.
Pré requis	Pour suivre ce stage, il est nécessaire de connaître le référentiel ITIL (avoir suivi au préalable de la formation foundation est un plus)
Durée	2 jours

Contenu

Module 1 : Introduction

- Rappel sur ITIL
 - Qu'est-ce que la production informatique ?
 - Les Facteurs Clés de Succès
 - Les 4 concepts de base
 - Les processus
 - Le cycle de vie des services
- La démarche de mise en œuvre : vision globale

Module 2 : ETAPE 1 : La vision

- Se doter d'une vision forte
- La mise en œuvre d'ITIL est un projet
- Le business case
- Le macro-planning

Module 3 : ETAPE 2 : L'organisation

- Le choix du chef de projet(les trois compétences clés)
- Les contributeurs au projet
- Faut-il se faire accompagner ?

Module 4 : ETAPE 3 : Le diagnostic de l'organisation

- L'importance de la qualité d'un diagnostic
- Résultats attendus et utilisation
- Deux démarches possibles de diagnostic
- Contrôler et valider les résultats de l'étape
- La communication du diagnostic

Module 5 : ETAPE 4 : La démarche de conception

- Comprendre les besoins utilisateurs,
- Traduire les besoins en portefeuille de services,
- Formaliser un catalogue de services et des SLA,
- Concevoir les processus de production de ces services,
- Définir les moyens pour faire fonctionner les processus
- Organiser les moyens (organisation fonctionnelle et opérationnelle)
- Contrôler et valider les résultats de l'étape

Module 6 : Travaux pratiques de conception

- Concevoir un processus en équipe : la méthode brown paper
- Concevoir une organisation fonctionnelle
- Concevoir une organisation opérationnelle

Module 7 : ETAPE 5 : La mise en œuvre

- Contraintes liées à ce type de projet
- Le plan projet de mise en œuvre
- Les stratégies de mise en œuvre
- Les 10 facteurs clés de succès de management du changement
- La mise en œuvre de solutions logicielles
- Contrôler et valider les résultats de l'étape

Module 8 : Travaux pratiques de mise en œuvre

- Présenter le projet aux équipes
- Faire un bilan d'étape
- Manager un retard dans le projet
- Utiliser l'énergie des sceptiques

Module 9 : ETAPE 6 : Le démarrage du service

- Le jour J : Ouverture du service
- Le support au démarrage
- Contrôler et valider les résultats de l'étape

Module 10 : ETAPE 7 : L'amélioration continue

- Le processus d'amélioration continue
- Le plan de progrès
- Les pistes d'amélioration