



Fondamentaux ITIL - Gestion des problèmes, incidents, changements



Descriptif

ITIL se fonde sur l'analyse des meilleures pratiques du domaine IT pour proposer un cadre méthodologique global visant à aligner la fourniture de services sur les exigences des métiers. Construit sur un ensemble de processus clairement décrits, ITIL est devenu le standard international de référence.

La compréhension des fondamentaux d'ITIL est un atout majeur pour l'optimisation des services liés aux systèmes d'information. Dans cette optique la maîtrise de la gestion des incidents, des problèmes, des demandes d'évolution est donc un élément clé qui relie les processus internes du fournisseur, aux exigences de qualité du client utilisateur.

Durée :

1 jour

Objectifs :

- Acquérir les concepts, les méthodes et les outils pour une action de changement efficace au sein d'une conduite de projet
- Lier la décision stratégique à la mise en œuvre d'un projet : mesurer l'importance du facteur humain afin d'évaluer les pièges et les potentialités

PUBLIC

Décideurs
Chefs de projets
Experts métier
Analystes
Concepteurs
Développeurs

Présentation de la démarche ITIL

- Objectifs
- Définitions et terminologie
- Périmètres visés
- Service IT et niveaux de service
- Centre de service (service desk)

Centre de services

- Mise en place
- Aspects contractuels, SLA, PLA, OLA
- L'escalade des alertes
- La certification et ses contraintes
- Lien avec la gestion des exigences
- Mise en place d'un comité de gestion des problèmes, situations de crise
- Accords avec les fournisseurs externes
- Unicité de la base des problèmes et traçabilité

Gestion des incidents

- Identification
- Évaluation, gestion des priorités
- Processus de résolution, changement de catégorie
- Clôture de dossier

Gestion des erreurs

- Identification de la source
- Évaluation, gestion des priorités
- Processus de correction et de validation de la solution
- Cas des erreurs imputées à des causes externes

- Les trois types de corrections
- Clôture de dossier
- Traçabilité et non-régression

Gestion des changements

- Formalisation des demandes
- Comité de gestion des changements (CCB)
- Évaluation d'impact : coûts, risques, bénéfices
- client et fournisseurs
- Procédures de gestion du changement
- Interaction avec autres acteurs : R&D, Marketing, Finances

Gestion de nouvelles versions

- Pourquoi faire ? motivation
- Liens entre incidents, erreurs, mise en production
- Évaluation de la conformité : tests de non-régression, réponse aux exigences
- Processus de mise en production
- Impacts sur processus connexes
- sécurité, continuité de service, migration
- Le plan de secours
- Aspects humains : sources de risques, et services fournis

Étude de cas

- Exemples portant sur la mise en place de processus ITIL dans le cas d'un éditeur de logiciels B to B.

Commandez votre session inter/intra au tél. 01 44 94 92 50

Prochaines sessions inter-entreprise :

30 juin – 10 juillet – 23 octobre