

Objectifs

Décrire les caractéristiques principales des disciplines du Soutien des Services ITIL: Gestion des Configurations, Gestion des Incidents, Gestion des Problèmes, Gestion des Changements, Service Desk et Gestion des Mises en Production. Décrire pourquoi une approche structurée est nécessaire et pourquoi l'adoption de processus est tellement importante Démontrer les étapes nécessaires à la mise en place de la Gestion des Services Comprendre la contribution d'outils logiciels à une Gestion des Services fructueuse Décrire les avantages que la Gestion des Services ITIL peut apporter à une organisation Passer l'examen « Gestionnaire de Services IT » (IT Service Manager Certificate). Attention ! L'examen n'existe actuellement pas en français et est donc proposé en anglais.

Participants

Le cours est destiné aux responsables informatiques, conseillers ou n'importe quelle autre personne responsable au sein de votre organisation de la livraison de services ou du support aux clients.

Prérequis

Les participants doivent avoir réussi l'examen de base en Gestion des Services et les organismes de **certification** recommandent vivement d'avoir au moins cinq ans d'expérience appropriée.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Soutien des Services ITIL (Service Support)

5 jours - 35 heures

Objectifs

Décrire les caractéristiques principales des disciplines du Soutien des Services ITIL: Gestion des Configurations, Gestion des Incidents, Gestion des Problèmes, Gestion des Changements, Service Desk et Gestion des Mises en Production. Décrire pourquoi une approche structurée est nécessaire et pourquoi l'adoption de processus est tellement importante Démontrer les étapes nécessaires à la mise en place de la Gestion des Services Comprendre la contribution d'outils logiciels à une Gestion des Services fructueuse Décrire les avantages que la Gestion des Services ITIL peut apporter à une organisation Passer l'examen

« Gestionnaire de Services IT » (IT Service Manager Certificate). Attention ! L'examen n'existe actuellement pas en français et est donc proposé en anglais.

Participants

Le cours est destiné aux responsables informatiques, conseillers ou n'importe quelle autre personne responsable au sein de votre organisation de la livraison de services ou du support aux clients.

Prérequis

Les participants doivent avoir réussi l'examen de base en Gestion des Services et les organismes de certification recommandent vivement d'avoir au moins cinq ans d'expérience appropriée.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Pourquoi avez-vous besoin de la Gestion des Services ; les avantages

Aspects pratiques de la mise en place des disciplines de Gestion des Services

Diagrammes de processus pour les activités principales de Soutien des Services

Pourquoi devriez-vous employer les règles de meilleure pratique ITIL pour la gestion de vos services ?

Comprendre et définir la qualité

Caractéristiques principales des six disciplines du Soutien des Services : Gestion des Configurations, Gestion des Incidents, Gestion des Problèmes, Gestion des Changements, Service Desk et Gestion des Mises en Production.

Exemples pratiques et discussion des points importants relatifs à ces six disciplines

Comprendre les exigences des clients afin de pouvoir fournir des services de qualité

L'utilité des processus et des procédures

Soutien des Services ITIL (Service Support)



5 jours - 35 heures

Code formation : log-

www.adhara.fr

L'importance de fournir des informations de gestion précises

L'utilité des revues régulières et des rapports afin de mesurer la fourniture des services

1099