

▶ Démarche Qualité
 ▶ Formation en Intra-entreprise



**ITIL Programme Practitioner -
 ITIL Service and Restore
 (IPSR)**

5
 jours
 [35 heures]
 MEIT004



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit004.aspx>

OBJECTIF

Ce programme Practitioner (IPSR) s'inscrit dans la continuité du cursus ITIL foundation et remplace les cours individuels centre de service (Service desk), gestion des incidents (incident management) et gestion des problèmes (Problem management). Il met l'accent sur l'implémentation, le management et l'optimisation (intégration) du service desk et des 2 processus ITIL pour améliorer l'interface entre les utilisateurs des services IT et la DSI.

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Transfert de compétences autour des concepts, bonnes pratiques du service desk
- Transfert de compétences autour de la mise en oeuvre des processus de gestion des incidents et de gestion des problèmes
- Opérationnel : comment utiliser et mettre en oeuvre de manière pragmatique ces concepts
- Préparation au passage de l'examen ITIL practitioner.

A la fin de ce cours, le participant sera capable :

- d'appliquer les bonnes pratiques d'ITIL en gestion des incidents et gestion des problèmes
- de comprendre la valeur ajoutée d'une bonne gestion du service desk et les bénéfices dans la mise en oeuvre des processus de restauration du service perturbés
- de décrire les relations entre les processus
- de décrire et différencier les concepts de Services desk, help desk, call center
- de maîtriser la différence entre incident et problème (décrire les KPI).

PUBLIC

Professionnel d'ITIL, ITSM et manager ITIL, Chefs d'entreprise, responsable de production, responsables d'études, toute personne impliquée dans la vie d'un service informatique.

CONTENU

1 Service desk

- > Les objectifs du service desk
- > Les bénéfices du service desk
- > les activités du service desk : reporting utilisateur, faciliter la restauration du service, manager l'interface avec les utilisateurs, promouvoir le service desk, manager la communication
- > Implémentation d'un service desk efficient et efficace : définir la structure type du service desk (local, central, virtuel), définir le périmètre de la fonction, définir les services request, développer des procédures, définir les responsabilités, mettre en oeuvre des critères de mesure qualité, identifier des QUICK WIN

► Démarche Qualité
► Formation en Intra-entreprise



**ITIL Programme Practitioner -
ITIL Service and Restore
(IPSR)**

5
jours
[35 heures]
MEIT004



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit004.aspx>

2 Incident management

- > Buts et objectifs
- > Bénéfices
- > Les activités de l'incident change management : catégorisation et priorisation, évaluation de l'impact, définir la priorité, rechercher des incidents déjà référencés à partir de l'analyse des symptômes, générer un problème, faire des rapports, manager le feed back vers les utilisateurs
- > Les facteurs critiques de succès : processus et outils
- > Les informations type d'un incident
- > Les métriques de mesures d'efficacité et d'efficience (KPI)
- > Les problèmes potentiels lors de l'implémentation
- > L'amélioration continue du processus

3 Problem management

- > Buts et objectifs
- > Les activités du problem management : problem control, error control, et proactive problem management
- > Relation avec le processus de gestion des incidents et des changements
- > KPI
- > Manager les bases de connaissances sur problème et solutions de contournements