

▶ Démarche Qualité  
 ▶ Formation en Intra-entreprise



**Soutien des Services ITIL  
 (Service Support)**

5 jours  
 [ 35 heures ]  
 MEIT006

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit006.aspx>

## OBJECTIF

*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.*

## PUBLIC

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.

## CONTENU

- 1 Pourquoi avez-vous besoin de la Gestion des Services ; les avantages**
- 2 Pourquoi devriez-vous employer les règles de meilleure pratique ITIL pour la gestion de vos services ?**
- 3 Comprendre et définir la qualité**
- 4 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.**
- 5 Exemples pratiques et discussion des points importants relatifs à ces six disciplines**
- 6 Comprendre les exigences des clients afin de pouvoir fournir des services de qualité**
- 7 L'utilité des processus et des procédures**

► Démarche Qualité

► Formation en Intra-entreprise



**Soutien des Services ITIL  
(Service Support)**

5  
jours  
[ 35 heures ]  
MEIT006



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit006.aspx>

► Démarche Qualité  
► Formation en Intra-entreprise



**Soutien des Services ITIL  
(Service Support)**

5  
jours  
[ 35 heures ]  
MEIT006

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit006.aspx>

- 8 L'importance de fournir des informations de gestion précises**
- 9 L'utilité des revues régulières et des rapports afin de mesurer la fourniture des services**
- 10 Aspects pratiques de la mise en place des disciplines de Gestion des Services**
- 11 Diagrammes de processus pour les activités principales de Soutien des Services**