

▶ Démarche Qualité
 ▶ Formation en Intra-entreprise



ITIL Fourniture des services

5 jours
[35 heures]
MEIT007



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit007.aspx>

OBJECTIF

A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :

*Décrire les caractéristiques principales des disciplines de la Fourniture des Services ITIL : Gestion des Niveaux de Service, Gestion de la Capacité, Gestion de la Continuité des Services, Gestion de la Disponibilité et Gestion Financière des Services Informatiques.
 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 les interactions avec les disciplines du Soutien 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 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 cinq disciplines de la Fourniture des Services ITIL : Gestion des Niveaux de Service, Gestion de la Capacité, Gestion de la Continuité des Services, Gestion de la Disponibilité et Gestion Financière des Services Informatiques.**
- 5 Exemples pratiques et discussion des points importants relatifs à ces cinq disciplines**
- 6 Comprendre les exigences des clients afin de pouvoir fournir des services de qualité**

► Démarche Qualité
► Formation en Intra-entreprise



ITIL Fourniture des services

5
jours
[35 heures]
MEIT007



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit007.aspx>

- 7 **L'utilité des processus et des procédures**
- 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 la Fourniture des Services**