



ITIL® : GESTION D'UN SERVICE DESK ET SLA

1200 € HT (tarif inter) | REF : ASS46
TARIF SPÉCIAL : particuliers et demandeurs d'emploi

Mise en place d'un contrat de service qualité (SLA) au sein d'une structure avec ITIL®

PROGRAMME

Découverte d'ITIL® et de la gestion de service

- Il était une fois ITIL® : ses origines, ses acteurs.
- Présentation du référentiel ITIL® et de la structure documentaire de la version 3.
- Rappels sur la gouvernance des S.I..
- Définition de la stratégie de service, le modèle de services, les meilleures pratiques.

Les fonctions d'Helpdesk (incidents)

- Les principes d'amélioration continues des services.
- Définition des rôles.
- Coordination des demandes de changement.
- Gestion des niveaux de services.
- Gestion des configurations.

Missions et tâches d'un service Helpdesk

- Gérer les appels utilisateurs, fournir le 1er niveau de résolution et savoir alerter le management.
- Tenir informés les utilisateurs sur l'état d'avancement de leurs demandes.
- Processus de résolution/suivi incidents de leur appréciation initiale jusqu'à leur résolution finale.
- Assurer un support à la réalisation des changements informatiques et à la gestion des problèmes.
- Restaurer les services utilisateurs avec le min. d'impact sur les activités métier de l'entreprise.

Tableaux de bord et statistiques

- Fournir des informations pertinentes et utiles au management informatique (Reporting).
- Garantir la satisfaction des utilisateurs en fournissant un service orienté clients.

L'exploitation de services

- Présentation des principes relatifs à l'exploitation de services.
- Délimiter le périmètre de l'exploitation de services.
- Maîtriser et mettre en place les modèles de l'exploitation de services.

Utilisation d'ITIL® et plan de mise en œuvre

- Étude de cas des bonnes pratiques d'ITIL®.
- Présentation de projet de mise en œuvre.
- Utilisation concrète du référentiel.



3

JOURS

21

HEURES

OBJECTIFS

Assimiler les concepts de gestion des services IT basés sur ITIL®
Pouvoir intégrer sereinement une équipe utilisant la démarche ITIL®
Disposer des connaissances nécessaires pour décrire le cycle de vie de la gestion des services IT

PUBLIC | PRÉREQUIS

PUBLIC

Techniciens informatiques, gestionnaires de parc Techniciens d'exploitation, techniciens de maintenance, superviseurs, chefs d'équipes, consultants

PRÉREQUIS

Connaissance du secteur informatique et de la partie support et techniques de communication

INFOS PRATIQUES

HORAIRES DE LA FORMATION

de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00

MÉTHODOLOGIE

PÉDAGOGIQUE

Théorie | Cas pratiques | Synthèse

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation qualitative des acquis tout au long de la formation et appréciation des résultats

DATES ET LIEUX

Aucune session ouverte