

Objectifs

Acquérir les fondamentaux sur :

- Les concepts d'ITIL, L'amélioration continue des services, Les facteurs clés de succès pour des services performants.

Public

- Tout professionnel impliqué dans la gestion des services informatiques: les décideurs informatiques, les managers informatiques et métiers
- Les propriétaires de processus, les analystes métiers, les consultants, les intégrateurs, les responsables d'assistance et de support, les fournisseurs de services.

Prérequis

- Avoir déjà travaillé ou avoir été en contact des préoccupations d'une Direction des Systèmes d'Informations

Pédagogie

- Apport pédagogique : 80%
- Mise en situation : 20%
- Echanges, interactions et plans d'actions

Evaluation

- Compétences acquises
- Formation & Formateur

Formateurs

Programme

Stratégie des services

- Cela permet de répondre aux questions suivantes :
- Quels services l'organisation informatique doit- elle offrir à ses clients ?
- Comment développer un marché pour ces services ?
- Comment créer de la valeur pour les clients ?
- Comprendre comment traduire les objectifs business en termes de services, comment évaluer la pertinence des demandes et comment prendre les bonnes décisions en termes d'investissement

Conception des services

- Décrire comment concevoir des services utiles avec des garanties satisfaisantes en termes de disponibilité, capacité, continuité et sécurité
- Comment trouver les meilleures solutions de service et comment développer de manière efficace les processus de gestion de services qui correspondent aux besoins des clients

Transition des services

- Mettre en œuvre les éléments nécessaires pour développer, construire, tester, valider et déployer de nouveaux services ou modifier des services existants, tout en réduisant les risques

Exploitation des services

- Les conseils de bonnes pratiques liées à la fourniture et au support des services en production afin d'assurer une valeur optimale aux clients et satisfaire leurs attentes en restant réactif et proactif

Amélioration continue des services

- Comment améliorer la valeur apportée aux clients en permanence en cherchant une gestion opérationnelle plus efficace et une organisation plus efficiente des activités
- Comment améliorer les services et les processus informatiques pour aller dans ce sens