



Formation Gestion de projets - Processus opérationnels ITIL V3 à Genève, Lausanne, Nyon, Gland, Monthey, Fribourg, Bienne, Montreux, Vevey, Neuchâtel, Sion, La Chaux-de-Fonds, Aigle, Sierre, Yverdon, Bulle, Delémont et partout en Suisse Romande et France voisine.

ID : 708

But : Avoir une description générale des fondations d'ITIL et plus précisément des fonctions, rôles et processus liés à l'opération des services comme la gestion des événements, incidents et de problèmes, demandes d'accès et de services.
Comprendre aussi le fonctionnement et les relations des processus de support.
Comprendre les interactions entre le Service Desk et les autres niveaux de support (2ème, 3ème niveau de support, gestion des problèmes et des changements)

Public : Membres du support informatique 1er niveau ayant besoin de comprendre le cadre de travail et le cahier des charges type d'un Service Desk. IT Managers ayant besoin d'organiser efficacement le support informatique, ou managers dans le besoin d'optimiser la qualité du support (efficacité et perception du service auprès des utilisateurs/clients)

Prérequis : Expérience dans le support informatique (1er, 2ème ou 3ème niveau, root cause analysis, etc.) ou dans la description de processus

Objectifs :

- Introduction
- Description du cycle de vie des services dans ITIL v3
- Définitions et terminologie essentielles
- Rôles et fonctions dans l'Opération des services
- Description de la fonction de Service Desk
- Application pratique de choix de structure de Service Desk
- Tâches du Service Desk
- Discussion/Atelier sur les tâches du Service Desk
- Processus de l'opération des services (Event, incident, problem, request & access)
- Processus de la transition des services (Change, release et SACM)
- Application pratique de gestion d'incidents à travers les processus
- Conclusion

Méthode pédagogique : Cours théorique avec exercices pratiques concrets. Les exercices permettent de comprendre l'interaction entre les processus et de comprendre quelle fonction remplit quel rôle dans les processus liés à l'opération des services.

Durée suggérée pour la formation en présentiel (jours) : 0.5

Durée suggérée pour la formation en distanciel (jours) : 0.6

Prix par jour en présentiel : 580 CHF

Prix par jour en distanciel : 278.4 CHF

Prix par jour en distanciel pour étudiants : nous [contacter](#) (uniquement si carte étudiant!)

Prix par jour en distanciel (avec enregistrement) : 2900 CHF

Les prix sont par jour et par participant sans support de cours, sans évaluation, sans certification, sans examen (test), sans salle de formation ni ordinateur (ces derniers sont chacun en option et doivent être demandés en sus dans le formulaire de contact pour l'établissement du devis).

Tags : itil, opérations itil, itil v3, incidents itil, processus itil, proce, sacm, service desk itil.

Please enable JavaScript to view the [comments powered by Disqus.](#)