Les fondamentaux de la gestion des services informatiques (ITSM)

Date et durée

Code formation : ITSMF-FR
Durée : 1 jour
Nombre d'heures : 7 heures

Description

La gestion des services informatiques (ITSM) est **un ensemble de méthodes et de processus** basés sur de nombreuses pratiques et directives. C'est un outil destiné à assurer une meilleure gestion des services informatiques d'une organisation. Grâce à cette approche, les entreprises améliorent la satisfaction des utilisateurs, réduisent les coûts, améliorent l'efficacité opérationnelle et gèrent les risques.
Que vous soyez **technicien, responsable informatique ou simple utilisateur de services IT**, cette formation sur les fondamentaux de l'ITSM vous permettra d'améliorer vos compétences et de contribuer au succès de votre entreprise.
En une journée, vous acquerrez **une compréhension claire des concepts et principes clés de l'ITSM**, tels que la gestion des services, les référentiels ITSM, ainsi que les pratiques et les processus associés. En maîtrisant les bases de la gestion de services, vous bénéficiez de nombreux avantages, aussi bien en tant que professionnel de l'informatique que pour votre entreprise.

Objectifs

A l'issue de cette formation ITSM, vous atteindrez les objectifs suivants :

- connaître les concepts et la terminologie de la gestion des services informatiques ;
- se familiariser avec les meilleures pratiques des référentiels ITIL™ 4, FITSM, VeriSM™ et les lignes directrices de la norme internationale ISO 20000 ;
- comprendre les différentes pratiques et processus ITSM.

Points forts

Un test de positionnement en début de formation, des cours ITSM pour professionnel informatique débutants, un formateur certifié en management de services IT et des travaux pratiques.

Modalités d'évaluation

Quiz / QCM
Travaux Pratiques

Pré-requis

Suivre cette formation ne nécessite aucune compétences ou expériences professionnelles particulières.

Public

Cette formation s'adresse aux publics suivants :

- les techniciens de support informatique ;
- les administrateurs système et réseau ;
- les responsables de service informatique ;
- les gestionnaires de projet informatique ;
- toute personne impliquée dans la fourniture ou le support de services informatiques.

Cette formation s'adresse aux profils suivants

Administrateur système
Directeur des Systèmes d'Information (DSI)
Chef de projet / Responsable de projet
Technicien Support / HelpDesk

Programme

1. Comprendre les concepts et les termes de l'ITSM

- La gestion des services.
- La valeur et l'organisation.
- Le fournisseur de services et le consommateur.
- Le service, le produit et l'offre de service.
- La relation de service.
- La fourniture et la consommation de services.
- Le modèle de relation de service.
- L'utilité et la garantie.

Travaux pratiques :

- représenter les services de transport pour un vol long-courrier Paris-Tokyo et les postes de travail sur la base du modèle de relation de service.

2. Découvrir les référentiels ITSM

- Introduction au référentiel ITIL™ 4 :
  - qu’est-ce que ITIL™ 4 ;
  - les 4 dimensions ;
  - le Système de Valeur des Services (SVS) ;
  - la Chaîne de Valeur des Services (SVC) ;
  - les pratiques ITIL™ 4.
- Introduction aux référentiels FITSM et VeriSM™.
- Introduction à la norme ISO 20000 :
  - qu'est-ce que l'ISO 20000 et son champ d'application ;
  - le concept de système de management des services (SMS) ;
  - les processus d'un SMS.

Travaux pratiques :
Comparer dans un tableau les différentes référentiels ITSM (description, champs d'application, certifications, etc.).

3. Découvrir les pratiques et les processus de la gestion des services

- Le centre de services ;
- La gestion des demandes de service ;
- La gestion des incidents ;
- La gestion des niveaux de service.

Travaux pratiques :

- schématiser les pratiques de gestion des incidents (points d'entrée, flux de traitement et sorties).

ITIL™ est une marque déposée d'Axelos Limited.
VeriSM™ est une marque déposée de l'IFDC