

Gestion des Services TI Simulation Polestar

BASÉ SUR ITIL® V3

APPRENEZ COMMENT ITIL® SE VIT...

Animée à travers un scénario haute technologie à cadence effrénée, la simulation de Gestion de Services TI (GSTI) donne vie à la gestion de services et aux défis de processus vécus par les organisations et encourage l'établissement d'un partenariat stratégique entre les TI et les départements d'affaires. La simulation se vit à travers un scénario réaliste et excitant auquel les participants peuvent s'associer et expérimenter la gestion des services.

Cette approche unique d'apprentissage permet une compréhension des meilleures pratiques de gestion de services, de façon frappante et transforme l'apprentissage en une expérience engageante, agréable dont les participants se rappelleront longtemps.

VERSION ITIL®

Ce cours est basé sur la version 3 (ITIL Refresh) de ITIL®, mise à jour en 2007

LANGUE

Le cours et la simulation sont en français.

OBJECTIFS DU COURS

En une ou deux journées, selon les objectifs d'apprentissage, les participants acquerront la connaissance et les compétences afin de;

- reconnaître les processus et rôles clés ainsi que les fonctions qu'une organisation TI nécessite afin de livrer des services TI de qualité à ses clients,
- reconnaître les facteurs clés de succès pour une gestion de service TI efficace,
- comprendre l'importance d'une communication efficace à travers l'organisation,
- comprendre la dynamique entourant l'amélioration continue des services.

AUDIENCE CIBLE

Le personnel impliqué au quotidien dans la planification, la livraison et le soutien des services TI ainsi que l'équipe de gestion de toute organisation TI. Il est préférable que les participants aient une expérience préalable de quelques mois dans une organisation TI..

STRUCTURE DU COURS

Ce cours comprend une série de courtes présentations, complémentées par des rondes de simulation hautement dynamiques.

CONTENU DU COURS

Les éléments suivants seront couverts à travers le cours:

Survol de

Stratégie des services

- Portefeuille de service
- Gestion de la demande
- Gestion financière des services TI

Conception des services

- Gestion des niveaux de services
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la capacité
- Gestion de la continuité des services TI

Transition des services

- Gestion des changements
- Gestion des mises en production et déploiements
- Gestion des actifs de services et des configurations

Exploitation des services

- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des Événements
- Centre de services

Amélioration continue des services

- 7 étapes de l'amélioration continue
- Gouvernance des services TI

Simulation Interactive sur la gestion des services TI

- 3, 4 ou 5 rondes de simulation, selon les objectifs d'apprentissage du client

PLAN DE COURS

Format ½ jour :

- Rappel à haut niveau sur ITIL® V3
- 3 rondes de simulation

Format 1 jour:

- Survol haut niveau des principaux processus de ITIL® V3
- 4 rondes de simulation

Format 2 jours:

- Présentation des principaux processus de ITIL® V3
- 5 rondes de simulation
- Plus grande emphase sur l'amélioration continue des services

COMPOSITION DU GROUPE

La simulation peut être animée pour des groupes de 8 à 18 personnes.

Peut agir comme activité de renforcement de l'esprit d'équipe pour un département TI

Pour de plus amples informations, veuillez nous contacter :

Courriel : Contact@qualiti7.com ou téléphone : Mtl:(514) 448-2246 Qc:(418) 210-3661