

FORMATION PERSONNALISABLE

Deodis propose des cursus de sensibilisation à ITIL® et/ou ISO/IEC 20000 dont l'ordre du jour et la durée pourront être personnalisés selon vos besoins et objectifs.

STRUCTURE DU COURS SUR 1 JOUR OU ½ JOURNÉE

Le cours est en Français. Il est constitué d'un exposé théorique avec des exemples illustrant le propos. Il est basé sur les cours ITIL V3 et ISOIEC 20000.

Exemple d'ordre du jour sur un cursus 1jour

Présentation de l'ITIL®

Le cycle de vie des services

Processus de la conception des services

- Service level management et Catalogue de service

Processus de la transition des Services

- Gestion des changements

- Gestion des actifs et des configurations

- Gestion des mises en production et des déploiements

Processus de l'exploitation des Services

- Gestion des incidents

- Gestion des problèmes

- Gestion des évènements

- Gestion des requêtes

L'amélioration continue

- Les principes qualités la roue de Deming

- Les 7 étapes de l'amélioration continue.

STRUCTURE DU COURS SUR 1,5 JOURS OU 2 JOURS

Une journée empirique dédiée à la simulation PoleStar suivie d'une journée ou ½ journée sur la présentation plus formelle des meilleures pratiques, construction de cette journée selon les processus que vous souhaitez voir aborder.