

Réf : ET_GOUV_ITIL



Mise en place du Centre de Services avec GLPI

Objectif

Point de contact unique avec l'informatique pour toutes les sollicitations des utilisateurs, le Centre de services supporte un certain nombre de processus de la démarche ITIL®.

L'ensemble des ressources proposées ici s'adresse à toutes les personnes travaillant dans un service informatique en charge du traitement des incidents de niveau 1 et 2, du responsable informatique au technicien.

L'objectif visé est la mise en place des processus d'un Centre de Services à l'aide de GLPI.

Public

Informaticiens

Durée estimée

pour le suivi des modules indispensables

6 à 8 heures

Contenu pédagogique

► Les modules indispensables

ITIL® Version 3 - Le Centre de Services



Vidéo

Ce module vous propose la consultation d'une vidéo d'une durée de 1h23.

- **ITIL & le Centre de services - Présentation générale**
 - Objectifs de la formation
 - Rappels sur ITIL – La démarche
 - Rappels sur ITIL – Le cycle de vie
 - Rappels sur ITIL – Les processus
 - Définitions
 - Positionnement
 - Missions
 - Responsabilités
 - Trois notions différentes
 - Enjeux et réponses
- **Processus supportés**
 - Processus supportés par le Centre de service
 - Gestion des incidents
 - Exécution de requêtes
 - Gestion des accès
 - Gestion des changements standards
 - Activités
- **Organisation**
 - Présentation
 - Configuration
 - Types de centres de services
 - Les équipes du centre de services
 - Le personnel du centre de service
 - Organisation
 - Outils
 - Mise en œuvre
- **Conclusion**
 - ITIL & le Centre de services – Un cadre

Kit déploiement de processus pour GLPI – Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes



Livre

Ce module vous propose la consultation d'un support de cours numérique.

- Avant-propos
- La gestion des requêtes de services (GDR)
- La gestion des incidents (GDI)
- La gestion des problèmes (GDP)
- Conclusion