

TI126

PROCESSUS - ITIL

ITIL® 2011 : Gestion et gouvernance des processus

DURÉE
1 JOUR**PRIX RÉGULIER**
560 \$**PRIX PRÉFÉRENTIEL**
500 \$

Objectifs

Être en mesure de comprendre les rôles du propriétaire de processus, gestionnaire de processus et propriétaire de service, tels que préconisés par ITIL®. Ils seront définis par rapport aux activités quotidiennes jusqu'à la maintenance et à l'amélioration continue du processus.

Clientèle visée

Toute personne responsable de l'implantation, du maintien et de l'amélioration d'un ou de plusieurs processus ITIL® ou responsable de la livraison des services.

Préalable

Certification ITIL® 2011 Fondation, ITIL®V3 Fondation (cours TI111) ou avoir passé l'examen de la mise à niveau V2 à V3.

Contenu

- Rôles de propriétaires de processus et de services
- Rôle et responsabilités attribués au propriétaire de processus
- Contribution du propriétaire de processus sur les axes de processus, de technologie, de personnel, mais surtout de l'organisation
- Mécanismes et activités de gestion requis pour agir comme propriétaire de processus
- Distinctions entre les rôles de propriétaire de processus, gestionnaire de processus, propriétaire de service(s) et gestionnaire des niveaux de services
- Interactions entre chaque rôle et comment elles contribueront à la gouvernance des services
- Indicateurs de contrôle de processus
- Audits et vérification du processus
- Communication
- Rencontres intra et inter organisation
- Responsabilités et champs d'action de l'autorité
- Distinctions entre propriétaire de processus et gestionnaire de processus
- Distinctions entre le propriétaire de service(s) et le gestionnaire des niveaux de services

Note légale

" ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited avec la permission d'AXELOS Limited. Tous droits réservés." "IT Infrastructure Library® est une marque déposée d'AXELOS Limited avec la permission d'AXELOS Limited. Tous droits réservés " "The Swirl Logo™ est une marque déposée d'AXELOS Limited avec la permission d'AXELOS Limited. Tous droits réservés." " AXELOS est une marque déposée d'AXELOS Limited avec la permission d'AXELOS Limited. Tous droits réservés "Formation certifiante ITIL® est livrée par Quali7, un organisme de formation accrédité (ATO) par PeopleCert."

440, boul. René-Lévesque Ouest, 5e étage, Montréal (Québec) H2Z 1V7

Téléphone: 514 380 0380 | sans frais: 514 380 0380 (Mt) / 418 681 0865 (Qc) / 1 877 380 8228

<http://www.technologie.com/fr/gestion-de-projets-et-processus/processus-til/gestion-til/til-2011-gestion-et-gouvernance-des-processus-et-services-ti/>

Pour nous contacter: formation@technologie.ca

© 2020 Tous droits réservés. Groupe informatique Technologia inc.

Sélectionner la date de formation

Montréal	2 mars 2020
Québec	2 mars 2020
Gatineau	2 mars 2020
Montréal	29 mai 2020
Ottawa	29 mai 2020
Montréal	22 juin 2020
Québec	22 juin 2020
Québec	25 septembre 2020
Montréal	25 septembre 2020
Gatineau	25 septembre 2020

Ce cours est aussi offert en [formation privée ou conférence](#).