

ITIL® Practitioner (test inclus)

Référence : IT031
Practitioner

Durée : 2 jours

Certification : ITIL®

CONNAISSANCES PREALABLES

- Avoir obtenu la certification ITIL® Foundation.
- Etre familiarisé avec la terminologie ITIL® et être partie prenante dans le cadre des activités professionnelles courantes d'un ou des processus étudiés.
- Posséder un bon niveau en anglais (examen en anglais uniquement).

PROFIL DES STAGIAIRES

- Chefs de projets informatiques.
- Consultants.
- IT manager (ligne de management opérationnel).
- IT service manager.
- Personnes impliquées au niveau du service desk.
- Spécialiste IT.

OBJECTIFS

- Etre capable de choisir des indicateurs pertinents et de l'accompagner par une gestion du changement organisationnel.
- Etre capable de mettre en œuvre des actions d'amélioration continue.
- Préparer au mieux la certification ITIL® Practitioner.
- Savoir la planifier en fonction de principes directeurs.

CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL®

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

JOUR 1

•

Les concepts clés de l'amélioration des services

- Adoption et adaptation dans un contexte donné
- Les 5 éléments clés du service et de son amélioration

Les 9 principes directeurs de la gestion des services informatiques (ITSM)

- Focalisation sur la valeur
- Conception pour l'utilisation
- Départ réaliste

- Approche holistique
- Progression itérative
- Observation directe
- Transparence
- Collaboration
- Simplicité

La démarche d'amélioration continue en pratique

- Rappels sur les étapes de l'approche d'amélioration continue des services (CSI)
- Outils et techniques de base pour l'application d'une démarche CSI réussie
- Application de la démarche CSI à un contexte donné

Mesures et indicateurs dans la démarche CSI

- Définition hiérarchique des facteurs critiques de succès (CSF)
- Définition des indicateurs clé de performance (KPI) en relation avec des CSF donnés
- Analyse de CSF et KPI dans un contexte donné
- Définition d'un « état des lieux » dans un contexte donné
- Conception d'un rapport dans un contexte donné
- Usage des mesures et indicateurs dans la démarche CSI

Communication efficace dans la démarche CSI

- Importance et bénéfices d'une bonne communication
- Principes de communication
- Outils et techniques de communication
- Usage des outils et techniques de communication dans un contexte donné
- Usage de la communication dans la démarche CSI

La gestion des changements organisationnels (OCM) dans la démarche CSI

- Rôle et impact de l'OCM dans le succès d'une amélioration
- Objet et apports des activités de l'OCM
- Usage des outils et techniques pertinents de l'OCM dans un contexte donné
- Usage de l'OCM dans la démarche CSI

JOUR 2

Synthèse, ateliers, examen blanc

- Ateliers interactifs autour des processus du référentiel
- Examen blanc et restitution commune des résultats

Passage de l'examen en vue de l'obtention de la certification ITIL® Practitioner

- Examen de 105 minutes - 40 questions disponible en Français ou Anglais
-
-
- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited