

## Gestion de services IT - Practitioner ITIL®

### Apprenez comment appliquer ITIL® 2011 en 2 jours

Ce cours est livré en mode atelier de 2 jours couvre comment les principes appris lors de la formation fondation ITIL® seront appliqués dans des contextes 'réels' de gestion de services TI. Le cours et l'examen sont basés sur le livre 'ITIL Practitioner Guidance' publié par AXELOS. L'atelier s'adresse à des praticiens impliqués dans l'application et la mise en place au sein d'une organisation des principes de gestion de services TI. A la fin de la formation, les participants écriront un examen à choix multiples basés sur des scénarios, d'une durée de 1 heure 45 minutes, afin d'obtenir la certification internationale 'AXELOS Practitioner certificate in IT service management'.

#### VERSION DE ITIL®

Ce cours est basé sur la version 2011 de ITIL® et sur le syllabus the ITIL-Practitioner-Certificate-Syllabus-English-v1-6 .

#### LANGUE

Le cours, le matériel sont en français. L'examen de certification sera en anglais.

#### OBJECTIFS DU COURS

En deux jours, les participants acquerrons les connaissances et compétences nécessaires afin:

- d'utiliser les concepts de gestion de services TI (GSTI) qui son t'importants déclencheurs de l'amélioration continue des services
- d'appliquer les principes directeurs de la GSTI dans de réels contextes organisationnels
- d'appliquer l'approche d'amélioration continue (CSI) à des contextes organisationnels spécifiques
- d'utiliser des métriques et des mesures afin de permettre l'amélioration continue des services
- de communiquer efficacement afin de soutenir l'amélioration continue des services
- d'appliquer la gestion du changement organisationnel (OCM) afin de supporter l'amélioration continue des services

#### AUDIENCE CIBLE

Le personnel connaissant ITIL, impliqués dans l'application des concepts de gestion de services TI en rapport avec leur responsabilités opérationnelles et de gestion. Les participants devraient avoir une expérience TI préalable de 6 à 12 mois.

La grosseur maximum du groupe est de 25 participants.

#### COURSE CONTENT

Les éléments suivants sont couvert dans ce cours:

- Appliquer le concept de 'adopter et adapter' lorsqu'on utilise ITIL®
- Appliquer les principes directeurs de la GSTI dans un contexte spécifique lors de l'implantation d'améliorations de services
- Décrire l'objectif et les principaux éléments de sortie de chaque étape de l'approche CSI
- Utiliser et appliquer avec succès les outils et techniques relatives à l'approche CSI
- Définir les facteurs critiques de succès (CSFs)
- Déterminer les indicateurs de performance clés (KPIs)
- Définir une évaluation de l'état actuel
- Concevoir un rapport
- Appliquer une connaissance des métriques et mesures lors de la planification et l'implantation d'améliorations
- Expliquer la nature, la valeur, l'importance et les bénéfices d'une bonne communication
- Expliquer les principes de communication
- Expliquer le but et la valeur des outils et techniques de communication et de leur usage
- Appliquer une connaissance de la communication lors de la planification et l'implantation d'améliorations
- Expliquer le rôle et l'impact de l'OCM dans l'amélioration avec succès
- Décrire le but et la valeur des activités de l' OCM
- Utiliser les outils et techniques adaptées afin de supporter l'amélioration

#### STRUCTURE DU COURS

Ce cours comprend une série de lectures interactives complétée par des exercices effectués en classe ressemblant aux examens.

#### PLAN DE COURS

Jour 1:

- Théorie et exercices.

Jour 2:

- Théorie et exercices;
- Préparation à l'examen;
- Examen (2 :15 PM – 4:00 PM);
- Conclusion.

#### PRÉREQUIS

Certification fondation ITIL® V3 or 2011

#### LITTÉRATURE (INCLUDE)

Les participants devront référer à la publication 'ITIL® Practitioner Guidance', publiée par TSO/AXELOS..

#### EXAMEN

L'examen AXELOS ITIL® Practitioner est inclus.

Il est recommandé de suivre la formation auprès d'une organisation de formation accréditée par AXELOS avec du matériel de formation accrédité.

Format: À livre ouvert. 40 question à choix multiples, basées sur des scénarios.

Durée: 1:45 heure.