

Gestion de services IT - ITIL® 4 – Gestion des incidents

Développez vos connaissances sur ITIL® de manière pratique en 1 jour

Ce cours est dispensé sous forme d'atelier dynamique d'un jour couvrant les concepts clés soutenant la mise en place d'une pratique efficace et performante de gestion des incidents. Le cours fournit aux candidats des conseils sur les meilleures pratiques aux niveaux stratégique et opérationnel.

Cet atelier est destiné aux praticiens, propriétaires et gestionnaires de pratiques impliqués dans la mise en place et l'optimisation de la pratique de gestion des incidents. À la fin du cours, les participants passeront un examen de 30 minutes contenant des questions à choix multiples pour obtenir le certificat international AXELOS/PeopleCert ITIL® 4 Gestion des incidents en gestion des services informatiques.

VERSION DE ITIL®

Ce cours est basé sur ITIL® 4

LANGUE

Le cours sera livré en français mais, le matériel et l'examen sont en anglais.

OBJECTIFS DU COURS

En un jour, les participants acquerront les connaissances et les compétences nécessaires pour :

- Comprendre les concepts clés qui sous-tendent la pratique de gestion des incidents ;
- Décrire les processus qui font partie de la pratique, les rôles de soutien et les facteurs de réussite des pratiques ;
- Identifier comment la gestion des incidents s'appuie sur des éléments spécifiques provenant des 4 dimensions ITSM ;
- Comprendre comment évaluer la maturité et les capacités de la pratique de gestion des incidents ;
- Passez l'examen AXELOS/PeopleCert Gestion des incidents avec confiance en appliquant leurs nouvelles connaissances acquises ;
- Mettre les principes ITIL® en pratique.

AUDIENCE CIBLÉE

Personnel activement impliqué dans la pratique de gestion des incidents.

Ceux impliqués dans la définition et la mise en œuvre de la pratique de gestion des incidents.

Personnes impliquées dans l'augmentation de l'efficience, de l'efficacité et des performances de la gestion informatique.

DURÉE DU COURS

1 jour d'apprentissage, incluant l'examen final (programmé ultérieurement par le candidat).

STRUCTURE DU COURS

Ce cours comprend une série de présentations interactives complétées par des exercices en classe et d'autres exercices ressemblant à des examens.

CONTENU DU COURS

LES SUJETS SUIVANTS SONT COUVERTS POUR CHAQUE PRATIQUE.

- Les concepts clés de la pratique
- Les processus de la pratique
- Les rôles et compétences de la pratique
- Comment l'information et la technologie soutiennent et permettent la pratique
- Le rôle des partenaires et fournisseurs dans la pratique
- Comment le modèle de capacités ITIL peut être utilisé pour développer la pratique
- Les recommandations pour la réussite de la pratique.
- Exercices de définition des éléments clés soutenant une pratique de gestion des incidents efficace et performante.

PRÉREQUIS

Certification ITIL® 4 Fondation

EXAMEN

L'examen officiel AXELOS ITIL® 4 Gestion des incidents et le document officiel sur la pratique ITIL® 4 Gestion des incidents sont inclus.

Le participant recevra un « voucher » valable 12 mois pour passer son examen et devra planifier son examen.

L'examen de certification sera rédigé électroniquement à la suite de la formation. Cela nécessite l'accès à un ordinateur connecté avec audio et vidéo actifs.

Format : 20 questions à choix multiples.

Durée : 30 minutes.

Il est recommandé de suivre la formation auprès d'un organisme accrédité avec un matériel de formation accrédité.