

Formation ITIL® 2011 Practitioner Certifiant

14 heures

MG104



Objectifs pédagogiques

- Disposer des compétences nécessaires à la mise en oeuvre du référentiel ITIL et à son adaptation aux besoins de son organisation
- Comprendre comment appliquer les 9 principes directeurs de l'ITSM dans un contexte réel
- Être à même de mener des actions d'amélioration continue des services
- Se préparer et passer la certification ITIL Practitioner



Public(s)

- Tout professionnel de gestion de services IT
- Toute personne certifiée ITIL Foundation : la formation ITIL Foundation apporte la connaissance, la formation ITIL Practitioner apporte le savoir-faire opérationnel sur cette connaissance
- Toute personne certifiée ITIL Intermediate et Expert : cette formation apporte les nouvelles pratiques depuis 2011 et un ensemble de savoirs très opérationnels. Il y a très peu de "doublons" entre ce nouveau module et tous les modules existants
- Tout candidat à la certification ITIL Expert : la certification ITIL Practitioner apporte 3 crédits dans le cursus ITIL Expert



Pré-requis

- La certification est réservée aux candidats ayant obtenu la certification ITIL Foundation V3 et +
- Le certificat Foundation est à remettre avant le début de l'examen de certification ITIL Practitioner



Modalités pédagogiques

- Le formateur est titulaire de plusieurs certifications ITIL et d'une expérience aboutie dans la délivrance réussie de formations certifiantes ITIL.
- Un toolkit très opérationnel facilitant la mise en oeuvre des pratiques ITIL
- Un programme étudié pour permettre aux participants de préparer le passage de la certification dans les meilleures conditions.
- L'ouvrage Axelos ITIL Practitioner Guidance, utilisé durant la formation est fourni à chaque participant.
- Le passage de l'examen et l'ouvrage sont compris dans le prix de la formation.
- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.
- Cette formation est éligible à l'action collective Atlas "ITIL"



Moyens et supports pédagogiques

Support(s) de formation par apprenant



Modalités d'évaluation et de suivi

Évaluation en cours et fin de formation

Cette formation ne fait pas l'objet d'un contrôle des acquis via une certification



Formateur



Programme

Pouvoir utiliser les concepts de Gestion de Services IT (ITSM) qui sont des facteurs importants pour l'amélioration continue des services (CSI)

- Appliquer le concept "adoption et adaptation" dans le cas d'utilisation d'ITIL dans un contexte donné
- Analyser l'importance de chaque élément de la définition de service lors de la planification et l'implémentation de CSI

Pouvoir appliquer les 9 principes directeurs de l'ITSM dans un contexte réel

- Mettre le focus sur la valeur
- Concevoir en se basant sur l'expérience (métier)
- Démarrer là où on est
- Travailler avec une vision globale (holistique)
- Progresser par itération
- Observer directement
- Être transparent
- Collaborer
- Faire simple

Pouvoir appliquer la démarche CSI pour gérer des améliorations dans un contexte organisationnel particulier

- Décrire la mission et les principales sorties de chaque étape de la Démarche CSI
- Utiliser avec succès les techniques et les outils de la Démarche CSI dans un contexte particulier



- Appliquer la Démarche CSI dans un contexte particulier en démontrant une compréhension des : compétences critiques (communication, métriques et métrologie, OCM) ; principes directeurs ; principaux concepts d'expérimentation et de méthode scientifique

Pouvoir utiliser les métriques et la métrologie utiles à CSI

- Définir des facteurs critiques de succès (CSF) en utilisant une approche hiérarchique pertinente
- Définir des indicateurs clés de performance (KPIs) en soutien d'un CSF
- Définir un état de la situation existante dans un contexte particulier
- Concevoir un rapport dans un contexte particulier
- Appliquer les connaissances sur les métriques et la métrologie lors de la planification et la mise en oeuvre d'améliorations

Pouvoir communiquer efficacement pour permettre l'amélioration continue des services

- Expliquer la nature, la valeur, l'importance et les bénéfices d'une bonne communication
- Expliquer les principes de communication : la communication est un process dans les 2 sens ; Nous communiquons tout le temps ; Problématiques de timing et de fréquence en communication ; Il n'y a pas une seule et unique méthode pour correctement communiquer ; Le message est dans le moyen de communiquer
- Expliquer la mission et la valeur des outils et techniques de communication : Workshops et Plan d'action de réunions ; Modèle de notes de réunions
- Utiliser des techniques et outils pertinents de communication pour soutenir des améliorations dans un contexte particulier : Plan de communication des parties-prenantes ; Dossier business
- Appliquer les connaissances en communication lors de la planification et la mise en oeuvre d'améliorations

Pouvoir appliquer OCM (Gestion des Changements Organisationnels) en soutien de l'amélioration continue des services

- Expliquer le rôle et l'impact des activités OCM lors d'améliorations réussies
- Décrire la mission et la valeur des activités OCM : Créer un sentiment d'urgence ; Gérer des parties-prenantes ; Gérer des sponsors ; Analyser des besoins de formation ; Gérer de la résistance aux changements ; Utiliser le renforcement pour "encapsuler" le changement
- Utiliser des techniques et outils OCM pertinents pour soutenir des améliorations dans un contexte particulier : Diagramme des sponsors ; Tableau d'analyse des parties-prenantes ; Cartographie des parties-prenantes ; Matrice d'autorité et modèle RACI
- Appliquer les connaissances OCM lors de la planification et la mise en oeuvre d'améliorations, particulièrement dans le contexte de la démarche CSI et/ou des principes directeurs CSI

Préparation intensive à la certification

Passage de la certification

- L'examen de certification consiste en un QCM de 40 questions en langue anglaise sous format papier
- Obtention du diplôme à partir de 28 points
- Durée de l'examen : 105 minutes