

ITSM - Gestion des services IT

ITIL Practitioner - Avec certification

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | ITIL3-PRACT | Certification ITIL Practitioner (incluse) |
Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Informatique > Management du SI > ITSM - Gestion des services IT



À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Répondre aux besoins de votre organisation en adaptant et en adoptant le référentiel ITIL
- Faciliter la mise en oeuvre des pratiques ITIL
- Mettre en oeuvre les techniques en soutien de la démarche d'amélioration continue, tels que la communication, le référentiel de mesures et gestion des changements organisationnels (OCM).

Niveau requis

Avoir la certification ITIL Foundation V3 "Cert.ITIL V3 Foundation".

Public concerné

Tout professionnel de la gestion de services IT, certifié ITIL Foundation, certifié ITIL Intermediate et Expert ou tout candidat à la certification ITIL Expert.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Pouvoir utiliser les concepts de gestion de services IT (ITSM), facteurs importants pour l'amélioration continue des services (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
- Etre 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
 - 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 deux 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 communiquer correctement
 - Le message est dans le moyen de communiquer
- Expliquer la mission, la valeur des outils et les techniques de communication
 - Workshops et plan d'action de réunions
 - Modèle de notes de réunions
- Utiliser des techniques et des 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
 - Contexte de la démarche CSI
 - Principes directeurs CSI

Préparation à l'examen de certification "ITIL Practitioner"

- Examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur

Passage de la certification

- Le prix et le passage de l'examen sont inclus dans la formation
- L'examen (en anglais) a lieu le dernier jour, à l'issue de la formation et s'effectue en ligne, pour une durée moyenne de 2h15
- Il s'agit d'un QCM de 40 questions avec scénario (70% de bonnes réponses sont nécessaires pour l'obtention de la certification, soit 28 points)
- Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité
- La réussite de l'examen de certification crédite 3 points dans le schéma de qualification ITIL

Modalités d'évaluation des acquis

L'évaluation des acquis se fait :

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)