

# Formation ITIL Practitioner V3 2011

## Certifiant

### Objectifs de la formation ITIL Practitioner

Le niveau ITIL Practitioner est l'étape qui se situe entre le niveau Fondation et le niveau intermédiaire dans le schéma d'ITIL. Il vise à améliorer la capacité des individus à adopter ITIL et à l'adapter dans leurs organisations.

Cette formation certifiante ITIL Practitioner couvre l'approche amélioration continue des services (CSI) comme moyen de structurer les initiatives d'amélioration. Elle couvre également trois domaines clés essentiels pour le succès de toute initiative d'amélioration : la gestion du changement organisationnel, la communication, les mesures et métriques. Elle vous prépare au passage de l'examen de certification ITIL Practitioner qui a lieu en fin de formation.

À l'issue de cette formation, vous aurez acquis les connaissances et les compétences nécessaires pour :

- Mettre en œuvre le référentiel ITIL et l'adapter aux besoins de votre organisation
- Comprendre comment appliquer les 9 principes directeurs de l'ITSM dans un contexte réel
- Mener des actions d'amélioration continue des services
- Vous préparez et passer la certification ITIL Practitioner.

### À qui s'adresse cette formation ?

**Public :**



**ITgate**

Training

Your Gateway to Excellence

Ce stage s'adresse à tous les professionnels de gestion de services IT.

Il apporte un savoir-faire opérationnel aux personnes certifiées ITIL Foundation et enseigne les nouvelles pratiques depuis 2011 ainsi qu'un ensemble de savoirs très opérationnels aux personnes certifiées ITIL Intermediate et Expert.

La certification ITIL Practitioner apporte 3 crédits dans le cursus des candidats à la certification ITIL Expert.

### **Prérequis :**

Pour suivre ce cours certifiant, il est impératif de posséder la certification ITIL Foundation V3. Votre certificat ITIL Foundation sera à remettre avant de débiter l'examen de certification ITIL Practitioner.

## **Contenu du cours ITIL Practitioner**

### **Concepts de Gestion de Services IT (ITSM)**

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 l'amélioration continue des services (CSI)

### **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

### **La démarche de l'Amélioration Continue des Services (CSI)**

---

**Capital Social:** 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015  
**Tél. / Fax.:** +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com  
**Adresse :** 12 Rue Abdelkadeur Daghrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



**ITgate**

Training

Your Gateway to Excellence

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

## **Métriques et métrologie utile à la 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 œuvre d'améliorations

## **Communication**

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

---

**Capital Social:** 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

**Tél. / Fax.:** +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

**Adresse :** 12 Rue Abdelkadeur Daghrrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



**ITgate**

Training

Your Gateway to Excellence

Appliquer les connaissances en communication lors de la planification et la mise en œuvre d'améliorations

## **La Gestion des Changements Organisationnels (OCM) 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 la résistance au changement
- 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 de la mise en œuvre 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**