

ITIL® : practitioner accompagnement e-mail inclus

Cours Pratique de 2 jours

Réf : YUF - Prix 2022 : 990€ HT

Ce module dresse les problématiques de l'implémentation du référentiel et de l'amélioration des bonnes pratiques de gestion des services ITIL®. Son contenu répond aux attentes des certifiés ITIL® Foundation amenés à mettre concrètement en œuvre le référentiel ou à l'adapter aux besoins de leur organisation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

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

Mener des actions d'amélioration continue des services

Mettre en œuvre le référentiel ITIL® et l'adapter aux besoins de son organisation

PÉDAGOGIE ET PRATIQUES

Formation digitale basée sur une pédagogie active avec une combinaison de théorie, de démonstrations, de partages d'expérience et de bonnes pratiques.

ACTIVITÉS DIGITALES

Leçons, exercices, notes de cours et échanges répondant aux standards internationaux de la certification.

CERTIFICATION

Examen entièrement en anglais. L'inscription à l'examen de certification en ligne est incluse lors de l'inscription au parcours e-learning. L'examen comporte une dizaine de questions à choix multiples (QCM) basées sur des études de cas. Les candidats doivent atteindre 28 points sur 40 pour réussir l'examen (70%). La certification ITIL® Practitioner valide trois crédits pour la certification ITIL® Expert.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2022

1) Concept de gestion de service IT

- Le concept adoption et adaptation.
- Analyse et importance de chaque élément de la définition de service.

2) Principes directeurs de l'ITSM

- Les 9 principes.
- Le focus sur la valeur.
- Concevoir en se basant sur l'expérience (métier).
- Démarrer.
- Travailler avec une vision globale (holistique).
- Progresser par itération.
- Observer directement.

PARTICIPANTS

Toute personne souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL® Expert.

PRÉREQUIS

Avoir de bonnes connaissances des fondamentaux ITIL® et être certifié ITIL® Foundation v3 ou 2011. Bonnes connaissances en anglais (examen de certification en anglais).

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui ont conçu la formation et qui accompagnent les apprenants dans le cadre d'un tutorat sont des spécialistes des sujets traités. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques... Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider la compétence acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices, études de cas ou présentation de cas réels. ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Une attestation de fin de formation est fournie si l'apprenant a bien suivi la totalité de la formation.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante pshaccueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Être transparent, collaborer et simplicité.

3) Mesures et métriques

- Les facteurs critiques de succès (CSF) et indicateurs de performance (KPI).
- Les catégories de métriques.
- Évaluation et reporting.

4) Communication

- Les problèmes dus à une mauvaise communication.
- Les bénéfices d'une bonne communication.
- Les essentiels de la communication.
- Les principes de la communication.
- Les types de communication.

5) Préparation et passage de l'examen de certification

- Passage de l'examen de certification ITIL® 3/2011 Practitioner.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

NOS POINTS FORTS

- Formation scénarisée et gamifiée
- Séquences de courte durée
- Activités digitales variées et illimitées pendant 1 an
- Partage d'expérience et activités sociales
- Tutorat personnalisé inclus
- Certification à distance incluse
- Accès multi-device (smartphone, tablette ou ordinateur) via une simple connexion internet