

## ITIL® PRACTITIONER

### CODE STAGE : AS346

#### OBJECTIFS

Etre capable de mettre en oeuvre des actions d'amélioration continue

Savoir la planifier en fonction de principes directeurs

Etre capable de choisir des indicateurs pertinents et de l'accompagner par une gestion du changement organisationnel

Préparer au mieux la certification ITIL® Practitioner accréditée par EXIN ou APMG

#### DURÉE

2 jours

#### PUBLIC

Chefs de projets informatiques

Consultant

IT manager (ligne de management opérationnel)

IT service manager

Personne impliquée au niveau du service desk

Spécialiste IT

#### PRÉ-REQUIS

1- Avoir obtenu la certification ITIL® Foundation

2- Etre familiarisé avec la terminologie ITIL® et être partie prenante dans le cadre des activités professionnelles courantes d'un ou des processus étudiés

3- Bon niveau en anglais (examen en anglais uniquement)

#### PROGRAMME

##### JOUR 1

Module 1 : Concepts permettant de piloter une amélioration continue des services

Appliquer le concept d'adopter et adapter dans l'utilisation des recommandations ITIL®

Analyser l'importance des éléments définissant un service lors de la planification et la mise en



oeuvre dcode2utf('8217',0)améliorations : client, valeur, résultat, coût, risque

**Module 2 : Principes directeurs de la gestion des services informatiques en environnement professionnel**

Appliquer les principes directeurs de la gestion des services informatiques lors de la planification et la mise en

oeuvre dcode2utf('8217',0)améliorations :

Se concentrer sur la valeur

Concevoir pour lcode2utf('8217',0)expérience

Démarrer dcode2utf('8217',0)un existant

Travailler avec une vue globale

Progresser par étapes

Observer directement

Être transparent

Collaborer

Rester simple

**Module 3 : Adapter la démarche dcode2utf('8217',0)amélioration continue des services à des contextes divers**

Décrire les objectifs et sorties de chaque étape de la démarche dcode2utf('8217',0)amélioration continue

Utiliser les outils de la démarche dcode2utf('8217',0)amélioration continue dans un contexte particulier : Fiche

dcode2utf('8217',0)orientation code2utf('8211',0) Modèle de revue de création dcode2utf('8217',0)avantages

code2utf('8211',0) Registre dcode2utf('8217',0)amélioration continue

Appliquer la démarche dcode2utf('8217',0)amélioration continue avec prise en compte : Des compétences vitales

(communication, métriques et mesure, conduite du changement) code2utf('8211',0) Des principes directeurs

code2utf('8211',0) Des concepts dcode2utf('8217',0)expérimentation et de la méthode scientifique

**Module 4 : Utilisation des métriques et mesures qui permettent lcode2utf('8217',0)amélioration continue**

Définir des facteurs critiques de succès en utilisant une démarche hiérarchique appropriée : Vision ITIL de la prise

de mesures code2utf('8211',0) Tableau de bord équilibré code2utf('8211',0) Cascade organisationnelle

Déterminer les indicateurs clés de performance validant un facteur critique de succès

Analyser facteurs critiques de succès et indicateurs clés de performance pour assurer un équilibre entre :

Technologie, processus, service code2utf('8211',0) La conformité au progrès, efficacité, efficience

code2utf('8211',0) Indicateurs avancés, retardés code2utf('8211',0) Vue vers lcode2utf('8217',0)extérieur, vue de

lcode2utf('8217',0)extérieur

Vue vers lcode2utf('8217',0)extérieur, vue de l'extérieur : Objectif code2utf('8211',0) Périmètre code2utf('8211',0)

Critères dcode2utf('8217',0)évaluation code2utf('8211',0) Éléments de sortie nécessaires code2utf('8211',0)

Ressources et compétences disponibles

Élaborer un rapport

Appliquer la connaissance des métriques et mesures lors de la planification et de la mise en oeuvre de l'approche d'amélioration continue

Module 5 : Identifier les communications efficaces pour l'amélioration continue

Expliquer la nature, la valeur, l'importance et les avantages d'une bonne communication

Expliquer les principes de communication: Processus à deux canaux Nous communiquons tous, tout le temps Le moment et la fréquence sont importants Il n'y a pas de moyen de communication unique Le message fait partie du moyen de communication

Expliquer le but et la valeur des outils et techniques de communication : Atelier et plan d'action à l'issue d'une réunion Modèle de notes de réunion

Utiliser les outils et techniques de communication adéquats pour permettre l'amélioration dans un contexte donné : Plan de communication aux parties prenantes Dossier business

Appliquer les connaissances en communication à la planification et la mise en oeuvre des améliorations, notamment dans la démarche d'amélioration continue et des principes directeurs

Module 6 : Mettre en oeuvre une gestion de changement organisationnel pour soutenir

l'amélioration continue des services

Expliquer le rôle et l'impact de la gestion du changement organisationnel pour une amélioration réussie

Décrire le but et la valeur des activités de la gestion du changement organisationnel: Créer un sentiment d'urgence Gérer les parties prenantes Gérer les sponsors

Analyser les besoins de formation Gérer les résistances au changement

Utiliser le renforcement pour pérenniser le changement

Utiliser les outils et techniques de la gestion du changement organisationnel pour permettre

l'amélioration : Diagramme des sponsors Fiche d'analyse des parties prenantes Cartographie des parties prenantes Matrice de modèle RACI

Appliquer les connaissances de la gestion du changement organisationnel à la planification et mise en oeuvre des améliorations

JOUR 2

Module 7 : Synthèse, ateliers, examen blanc

Ateliers interactifs autour des processus du référentiel  
Examen blanc et restitution commune des résultats

Passage de l'examen en vue de l'obtention de la certification ITIL® Practitioner

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited

