

Réussir la certification ITIL Practitioner

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



Qu'est ce que ITIL ? Les meilleures pratiques ITIL ont à présent leur place au sein des organisations informatiques. Avec ITIL : l'informatique est alignée sur les métiers de l'entreprise, la satisfaction client est améliorée, les coûts sont réduits sur le long terme, la qualité est améliorée continuellement, et les retours sur investissement sont mesurables.

Pourquoi se certifier ITIL Practitioner ? Le niveau ITIL Practitioner prouve auprès des organisations auxquelles le participant voudrait participer ses connaissances dans l'application concrète des bases des Pratiques ITIL. Cette certification ITIL Practitioner ouvre également la porte au cycle de certification Expert ITIL. À la fin de cette formation, les participants passent l'examen de certification ITIL Practitioner.



OBJECTIFS

- Réussir la **certification ITIL Practitioner** et devenir **Certifié ITIL Practitioner**
- Mettre en pratique les concepts abordés lors du module Foundation
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques du référentiel ITIL ®
- Réaliser l'adaptation du modèle ITIL ® à son organisation
- Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel **ITIL Practitioner** ®



PUBLIC

- Les responsables de processus
- Les chefs de projet et responsables d'équipe en charge de planifier et d'implémenter les processus IT
- Les responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes
- Toute personne détenteur de la [certification ITIL Foundation](#) et qui souhaiterait se spécialiser et décrocher les certifications ITIL des niveaux Intermediaire, dont fait partie la certification ITIL Practitioner passée à la fin de cette formation.

PRE-REQUIS

L'obtention de la [certification ITIL Foundation](#) est un pré-requis pour suivre cette formation.

PROGRAMME

Planning de la formation ITIL Practitioner

Jour	Contenu	Heures
Jour 1	Introduction à l'amélioration continue Application des principes directeurs de gestion des services dans un contexte spécifique Approche d'amélioration continue CSI Mesures et métriques: les catalyseurs de toute initiative d'amélioration	1h 2h 2h 2h
Jour 2	Communication efficace sur l'initiative d'amélioration Importance de la gestion du changement organisationnel dans une initiative CSI Préparation à l'examen de certification ITIL Practitioner (Passage de l'examen de certification ITIL Practitioner après révisions personnelles à la convenance du candidat)	3h 2h 2h

Introduction à l'amélioration continue

- Comment "adopter" et "adapter" ITIL® dans un contexte spécifique,
- Analyse de l'importance relative de chacun des cinq éléments servant à définir un service lors de la planification et de la mise en œuvre d'améliorations (le Client, la Valeur, le Résultat, le Risque, le Coût)

Application des principes directeurs de gestion des services dans un contexte spécifique

- Focalisation sur la création valeur
- Expérience client
- Bâtir sur l'existant
- Approche holistique
- Démarche itérative
- Observation directe
- Transparence
- Collaboration
- Simplicité

Approche d'amélioration continue CSI

- Objectifs et sorties attendues pour chaque étape d'une approche CSI

A retenir

Durée : **2 jours** soit 14h.
Réf. **ITILP**

Cette formation
Référentiels et Méthodes
prépare à une
Certification officielle.

L'examen Itil est passé
après la formation.

☎ 01 42 93 52 72

Dates des sessions

Paris

23/11/2020
14/01/2021
28/01/2021
11/02/2021
25/02/2021
11/03/2021
25/03/2021
15/04/2021
22/04/2021
06/05/2021
20/05/2021
03/06/2021
17/06/2021
01/07/2021
22/07/2021
29/07/2021
12/08/2021
26/08/2021
09/09/2021
23/09/2021
07/10/2021
21/10/2021
18/11/2021
18/11/2021
02/12/2021

Cette
formation
est
également
proposée en formule



CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

Réussir la certification ITIL Practitioner

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



INTRA-ENTREPRISE.

- Outils et techniques pour réussir votre initiative d'amélioration
- Fiche d'orientation
- Document-type de revue des bénéfices
- Registre d'amélioration continue
- Application de la démarche CSI dans un contexte donné, incluant une vue holistique des principes directeurs et la contribution des trois compétences clés (Communication, indicateurs et mesures)

Mesures et métriques: les catalyseurs de toute initiative d'amélioration

- Définition hiérarchique des CSF (Facteurs Critiques de Succès)
- Vision ITIL® des indicateurs
- Tableaux de bord équilibrés (BSC)
- Cascade organisationnelle
- Détermination des KPIs correspondant aux CSFs définis
- Vérification que les KPIs et les CSFs sont équilibrés sur les 4 axes
- Technologie, processus et services
- Progrès, conformité, efficacité et efficience
- Performance et atteinte des objectifs
- Vue interne et vue client
- Evaluation de la situation actuelle
- Objet
- Périmètre
- Critères d'évaluation
- Résultats attendus
- Ressources et compétences disponibles
- Elaboration du rapport
- Utilisation des indicateurs et des mesures comme facilitateurs de toute initiative d'amélioration

Communication efficace sur l'initiative d'amélioration

- Nature, valeur, importance et bénéfices d'une bonne communication
- Les cinq principes de communication
- Processus bilatéral
- Permanence
- Importance du moment et de la fréquence
- Multiplicité des méthodes
- Lien entre le message et le média
- Valeur et objet des méthodes et techniques
- Plan d'action des réunions et ateliers
- Modèle de compte-rendu de réunion
- Choix du mode de communication adapté au contexte
- Plan de communication aux parties-prenantes
- Cas d'affaire
- Rôle de la communication dans la planification et la mise en œuvre de toute initiative d'amélioration

Importance de la gestion du changement organisationnel dans une initiative CSI

- Rôle et impact de la gestion du changement organisationnel
- Objet et valeur des activités de facilitation du changement
- Créer un sens de la criticité
- Gérer les parties prenantes
- Gérer les sponsors
- Analyser les besoins de formation
- Gérer la résistance au changement
- Utiliser la facilitation pour intégrer le changement
- Outils et techniques pertinents de la Gestion des Changements Organisationnels (OCM)
- Schéma de sponsoring
- Grille d'analyse des parties prenantes
- Cartographie des parties prenantes
- Matrice RACI des responsabilités et autorités
- Utilisation de la gestion des changements organisationnels pour réussir votre initiative d'amélioration

Préparation à l'examen de certification ITIL Practitioner

- Il est recommandé que les participants consacrent 4 à 6 heures de travail personnel pendant les 2 jours aux révisions, re-lectures des supports et de leurs prises notes
- Examens blancs puis corrections et restitutions commune des résultats, tout au long de la formation.
- Trucs et astuces pour réussir l'examen

Passage de l'examen de certification ITIL Practitioner programmé après la formation

- **Passage de l'examen officiel « ITIL® Practitioner »**
- **Documents :** L'ouvrage AXELOS ITIL® PRACTITIONER GUIDANCE, offert avec cette formation est autorisé durant l'examen

Inclus dans cette formation



L'examen ITIL Practitioner est COMPRIS

CERTyou est accrédité ITIL : Le support de formation remis au participant et le formateur sont officiels et accrédités. De même nous incluons dans le tarif de la formation l'inscription et le passage à l'examen de certification qui est passée après la formation.



EXAMEN ITIL COMPRIS DANS LE TARIF

Pour toutes nos formations certifiantes, nous incluons les frais de certification dans le tarif de la formation. Comparez bien les offres de formation du marché : notre offre étant la plus complète, vous serez alors plus serein dans la préparation de vos certifications.



Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

Réussir la certification ITIL Practitioner

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



- **Langue** : Anglais. (Attention, l'examen n'est pas traduit en Français)
- **Type** : L'examen comporte une dizaine de questions à choix multiples (QCM) basées sur des études de cas
- **Notation** : La notation est graduée, chaque question comporte 4 réponses potentielles : une de 5 points, une de 3 points, une d'un point et une réponse à 0 point
- **Durée** : L'examen dure **105mn** ou 135mn s'il n'est pas passé dans la langue maternelle du candidat
- **Réussite** : Les candidats doivent atteindre **28 points sur 40** pour réussir l'examen (70%)

Bénéfices de cet examen de certification ITIL Practitioner

- Après réussite de cet examen, les stagiaires sont accrédités de **3 points** dans l'ITIL qualification scheme. 22 Points sont nécessaires pour devenir ITIL Expert
- Le PMI (Project Management Institute) vous permet de créditer 21 crédits PDUs (Professional Development Units)

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

PROCHAINES FORMATIONS

Choisir une formation de 5 jours pour gagner 4 crédits ITIL

[Formation ITIL Capability : Release Control & Validation \(RCV\)](#)

[Formation ITIL Capability : Planning Protection & Optimisation \(PPO\)](#)

[Formation ITIL Capability : Services Offering and Agreements \(SOA\)](#)

[Formation ITIL Capability : Operational Support & Analysis \(OSA\)](#)

Choisir une formation de 3 jours pour gagner 3 crédits ITIL

[Formation ITIL Lifecycle : Service Design \(SD\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Strategy \(SS\)](#)

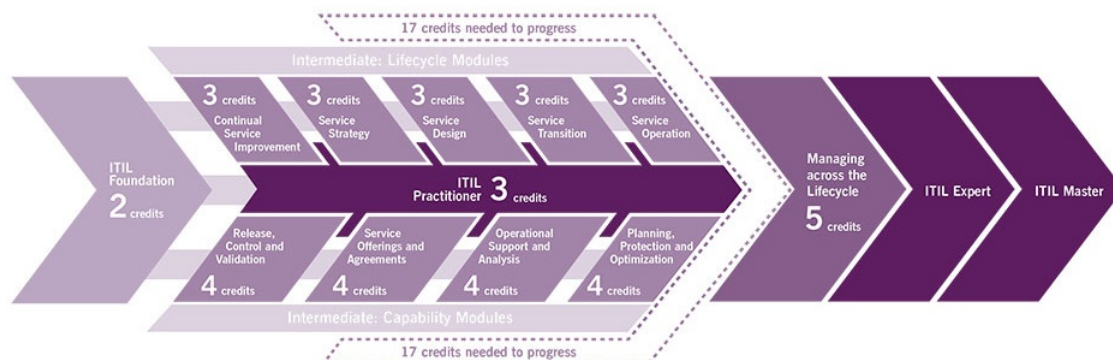
[Formation ITIL Lifecycle : Service Operation \(SO\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Transition \(ST\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Continual Service Improvement \(CSI\)](#)

Dès que 17 points sont atteints, vous pouvez devenir ITIL Expert en choisissant la formation MALC

[Formation ITIL Managing Across the Lifecycle \(MALC\)](#)



Retrouvez cette formation sur notre site :

[Réussir la certification ITIL Practitioner](#)

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France