

ITIL® Practitioner (with Exam)

Cette formation est l'étape suivante logique pour tout informaticien ayant réussi l'examen ITIL Foundation et étant familier du «quoi» et du «pourquoi» d'ITIL.

Notre formation ITIL Practitioner se concentrera sur le «comment».

Durant cette formation de 3 jours, les participants apprendront à relever les défis auxquels ils sont confrontés au quotidien grâce à des propositions d'amélioration de la gestion des services informatique (ITSM).

Le cours comprendra des workshops interactifs, des outils et des check-lists efficaces ainsi que des conseils utiles pour mettre en œuvre ces améliorations.



Détails

- **Code** : ITILP
- **Durée** : 3 jours (21 heures)

Public

- Certifiés ITILv3 Foundation souhaitant passer au niveaux Intermediate et Advanced

Pré-requis

- ITIL Foundation Certification

Objectifs

- Comprendre les concepts d'ITIL qui sont des éléments importants du Continual Service Improvement (CSI)
- Apprendre à mettre en œuvre les principes de Service Management dans un contexte réaliste Se familiariser à l'approche CSI afin de gérer les améliorations à implémenter dans un contexte organisationnel donné
- Connecter et coordonner ITIL avec d'autres structures, bonnes pratiques et méthodologies, tels que Lean, DevOps et Agile
- Apprendre à utiliser des indicateurs et des mesures permettant une amélioration continue Comprendre comment communiquer efficacement pour permettre un Continual Service Improvement (CSI)
- Être prêt à implémenter une gestion du changement organisationnel afin de maintenir une amélioration continue.

Programme

Durant cette formation, vous acquerez les compétences suivantes:

- Augmenter votre savoir-faire ITIL : améliorer votre capacité à adopter et adapter le cadre d'ITIL
- Relever des nouveaux défis : des équipes IT mieux outillées afin de surmonter les défis complexes rencontrés sur le terrain
- S'engager à s'améliorer

A propos de l'examen d'ITIL® Practitioner

- Format de l'examen : à livre ouvert
- Mode : Online
- Questions : 40 questions à choix multiples basées sur des scénarios
- Score requis pour réussir : 70%
- Durée de l'examen : 1h45 (15 minutes additionnelles pour les personnes dont l'anglais n'est pas la langue maternelle).

Modalités

- **Type d'action** :Acquisition des connaissances
- **Moyens de la formation** :Formation présentielle – 1 poste par stagiaire – 1 vidéo projecteur – Support de cours fourni à chaque stagiaire
- **Modalités pédagogiques** :Exposés – Cas pratiques – Synthèse
- **Validation** :Exercices de validation – Attestation de stages

