

📌 **Contenu du Cours et Objectifs**

- Préparer et passer l'examen de certification IPSR (ITIL Practitioner Support and Restore)
- Comprendre et maîtriser la fonction ITIL : le Centre de Services
- Comprendre et maîtriser les processus ITIL : la Gestion des Incidents et des Problèmes
- Planifier les activités du Centre de Services et des processus de Gestion des Incidents et des Problèmes
- Définir les besoins en matière de surveillance et de rapport pour suivre les indicateurs clés de performance et les résultats
- Contrôler, optimiser les processus de support et de restauration & organiser les relations entre ces processus

📌 **Participants**

Ce cours s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels qui souhaitent, à travers ce stage, apprendre ou s'améliorer dans la planification, la mise en œuvre et l'optimisation de la fonction Centre de services et des processus de Gestion des incidents et de gestion des problèmes.

- **IL EST NECESSAIRE D'AVOIR OBTENU LA CERTIFICATION ITIL FOUNDATION POUR PARTICIPER A CE STAGE.**
- Le nombre de participants est de 6 à 12

📌 **Pré-requis**

L'inscription à ce cours et à la certification ITIL Practitioner IPRC nécessite 4 pré-requis :

- Remise dès l'inscription d'une photocopie du certificat ITIL Foundation mentionnant en particulier le n° d'identifiant accordé par l'EXIN au stagiaire lors de son succès à la certification ITIL Fondation
- 8 à 10 heures de préparation personnelle avant le début de la formation (travaux de lecture sur les supports remis par l'organisme de formation 15 jours avant la session)
- Succès obligatoire au minimum à 3 exercices pratiques réalisés **DURANT la formation** pour avoir accès au passage de la certification
- Présentation d'une Carte Nationale d'Identité au démarrage de l'examen de certification

📌 **Examen Certification ITIL Practitioner IPSR**

La certification EXIN Practitioner IPSR est un QCM en français de 40 questions surveillé par un examinateur indépendant du formateur (norme exigée par l'organisme officiel EXIN). Une seule réponse est possible, les tests sont envoyés à l'EXIN pour correction. Pour être certifié, 26 bonnes réponses sont nécessaires au minimum. Par ailleurs l'admissibilité à l'examen est conditionnée à la réussite de 3 études de cas réalisées durant la formation.

📌 **Support de cours**

Avant le cours (Environ 2 semaines avant le cours), le stagiaire reçoit

- l'ouvrage en LANGUE FRANCAISE: Meilleures Pratiques pour Soutien des Services (Service Support OGC traduit par l'itSMF) - ISBN 011-330957-0
- Le sujet des études de cas qui SERONT REALISEES DURANT LE COURS
- Les pré-requis EXIN pour l'examen ITIL Practitioner IPSR

Pendant le cours, le stagiaire reçoit :

- 1 exemplaire papier du support de cours par stagiaire (incluant les dictionnaires ITIL Français – anglais & 1 examen fourni par Exin)

Structure du cours

Le cours comprend pour 40% un exposé théorique à partir d'un support de cours interactif et pour 60% des exercices pratiques et des études de cas individuelles et en groupe. La réussite, durant le stage, à au moins 3 de ces études de cas est un pré-requis au passage de la certification ITIL Practitioner IPSR. Ces ateliers contribuent directement à la préparation à l'examen de certification ITIL IPSR

1 INTRODUCTION

- Gestion et organisation et optimisation des processus de support et de restauration
- Centre de services
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes

2 PLANIFICATION DES ACTIVITES CLES DE GESTION DES INCIDENTS ET PROBLEMES

A) Centre de services

- Objectifs et champ d'application
- Rôles et responsabilités
- Recensement des activités du centre

B) Gestion des incidents

- Gestion du cycle de vie des incidents
- Surveillance et établissement de rapports sur l'efficacité des processus

C) Gestion des problèmes

- Pro-activité en gestion des problèmes
- Planification du contrôle des problèmes et des erreurs

3 SURVEILLANCE ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS

- Surveillance et gestion des activités support et de restauration
- Métriques et diffusion des informations

Développement et surveillance des facteurs déterminants de réussite et des indicateurs clé de performance

4 – ECHANGE D'INFORMATIONS

- Echange d'informations entre les processus de support et de restauration
- Intégration de la gestion des services à d'autres processus

5- MAINTENANCE DES PROCEDURES

- Associer les procédures de support et de restauration aux activités quotidiennes
- Critère d'impacte, d'urgence et de priorité
- Escalades fonctionnelle et hiérarchique
- Ressources pour les incidents, les problèmes et les erreurs connues

6 – LA GESTION DES PROBLEMES

- Utilisation des méthodes d'analyse de problèmes
- Identification de la cause fondamentale
- Contrôle des problèmes et des erreurs
- Hiérarchisation des problèmes en se basant sur l'impact métier

7 - PREPARATION A L'EXAMEN DE CERTIFICATION

- Compréhension de questions complexes
- Repérage des pièges inhérents à la syntaxe ITIL
- Gestion du temps de l'examen

8 - EXAMEN DE CERTIFICATION AGREE EXIN

- Jours 1 à 4 : Formation théorique, exercices interactifs et études de cas (3 études de cas doivent être réussies par le stagiaire pour qu'il soit admissible à se présenter à l'examen de certification ITIL IPSR)
- Jour 5 : Atelier de révision à l'examen (0,5 jour), Examen de certification ITIL IPSR (QCM de 2 heures)