

ITIL - Practitioner Service and Restore (IPSR)



Cette formation Practitioner est axée sur les processus de gestion des incidents en relation avec la fonction Centre de Services. Son but est d'améliorer la qualité des services rendus aux utilisateurs en appliquant les meilleures pratiques ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Objectifs

- Préparation et passage de l'examen de certification IPSR (ITIL Practitioner Support and Restore)
- La maîtrise de la fonction ITIL : le centre de services et des processus associés : la gestion des incidents et la gestion des problèmes
- Les méthodes pour planifier les activités du centre de services et des processus de gestion des incidents et des problèmes
- Les clés pour définir les besoins en matière de surveillance et de rapport pour suivre les indicateurs de performance et les résultats
- Les meilleures pratiques pour contrôler, optimiser les processus de support et de restauration et organiser les relations entre ces processus

Public concerné

- Managers, superviseurs, chefs d'équipe, consultant et opérationnels de services informatiques
- Tous les acteurs impliqués dans la planification, la mise en oeuvre et l'optimisation de la fonction centre de services et des processus de gestion des incident

Pré requis

- Avoir suivi le stage MG100 : "ITIL - Foundation V2" ou connaissances équivalentes
- Être certifié ITIL - Foundation

Une formation de 5 jours

Caractéristiques
Tarif : 2725 € HT par personne
Numéro de formateur : 11753687675
Nombre d'heures : 35
Référence : MG160
Contact : Patrick LE GOFF
Telephone : 01.76.60.66.10
Email : contact@kaptive.com

Description des modules

num	Module
1	Introduction
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion, organisation et optimisation des processus de support et de restauration - Centre de services - Gestion des incidents - Gestion des problèmes
2	Planification des activités clés de gestion des incidents et problèmes
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Centre de services : objectifs et champ d'application, rôles et responsabilités, recensement des activités du centre - Gestion des incidents : gestion du cycle de vie des incidents, surveillance et établissement de rapports sur l'efficacité des processus - Gestion des problèmes : pro-activité en gestion des problèmes, planification du contrôle des problèmes et des erreurs
3	Surveillance et établissement de rapports
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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 clés de performance
4	Échanges d'informations
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Échanges d'informations entre les processus de support et de restauration - Intégration de la gestion des services à d'autres processus
5	Maintenance des procédures
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Associer les procédures de support et de restauration aux activités quotidiennes - Critère d'impact, d'urgence et de priorité - Escalades fonctionnelles et hiérarchiques - Ressources pour les incidents, les problèmes et les erreurs connues
6	La gestion des problèmes
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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	Préparation à l'examen de Certification
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Compréhension de questions complexes - Repérage des pièges inhérents à la syntaxe ITIL - Gestion du temps de l'examen
8	Examen de Certification agréé EXIN
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Passage de la certification IPSR - Modalités détaillées décrites durant la session