

# ITIL Practitioner IPSR

Code : F5

Séminaire destiné aux superviseurs et consultants pour comprendre et maîtriser la Gestion des Incidents et la Gestion des Problèmes ; de contrôler et optimiser les Processus de Support et de Restauration et organiser les relations entre ces processus.

Participants :

- § Superviseurs
- § Chefs d'équipes
- § Consultants
- § Opérationnels

Objectifs :

- § Comprendre et maîtriser la fonction ITIL: le Centre de Services
- § Comprendre et maîtriser les processus ITIL: la Gestion des Incidents et la Gestion 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

## Compétences Requises :

- § Expérience de la gestion des systèmes d'information et avoir suivi la formation "ITIL Les Fondamentaux" (code F1)

## Programme :

### 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 Activités Clés de Gestion des Incidents et Problèmes

- § Centre de services
- Ø Objectifs et champ d'application
- Ø Rôles et responsabilités
- Ø Recensement des activités du centre
- § Gestion des incidents
- Ø Gestion du cycle de vie des incidents
- Ø Surveillance et établissement de rapports sur l'efficacité des processus
- § Gestion des problèmes

- Ø Pro-activité en gestion des problèmes
- Ø 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 Procédures

- § 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 Problèmes

- § 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

Durée :

- § 4 jours

Date et lieu :

- § En inter : 27 au 30 octobre 2008 à Casablanca
- § En intra : Nous contacter

Formateur :

- § Consulter notre planning
- § Lieu : hôtel Idou Anfa à Casablanca
- § Les horaires sont de 09h à 17h
- § En intra : Nous contacter

Support et méthodes pédagogiques :

§ 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)

§ Chaque séminaire "ITIL Practitioner IPSR" peut être suivi d'une journée complémentaire qui comprend une révision du cours, une préparation par un examen blanc et le passage de la certification EXIN (voir F6)

§ Support écrit et projection

§ Cas Pratiques

Frais de participation :

§ En inter : 20 000 Dh HT par personne pour les 4 jours, incluant l'animation, le support de formation, les pauses café et le déjeuner

§ En intra : nous contacter

Inscription et conditions :

§ Envoyer la fiche de participation, dûment remplie, par mail et votre bon de commande par fax et joindre les frais de participation le jour de la formation

§ Vous pouvez vous inscrire directement via notre site Internet : bulletin d'inscription

Contact :

§ CHIKHI ADIB, au N° Tél : 022 23 69 57 ou 065 33 03 89 ou 072 33 50 37

Ou par mail : [info@altituderh.com](mailto:info@altituderh.com)