

Spécification des exigences de l'examen

Practitioner's Certificate in IT Service Management: Support & Restore (based on ITIL®)

Date de publication 1-1-2008

Date de lancement 1-9-2006

Groupe cible

L'examen pour le Practitioner sur la Gestion des Services des Technologies de l'Information : Support et Restauration (basé sur ITIL®) est destiné aux professionnels qui vont participer à la gestion, à l'organisation et à l'optimisation des processus dans une organisation de services TI qui a implémenté ou a commencé d'implémenter les processus et fonctions de Support et Restauration, basés sur ITIL®. Il s'adresse aux équipes opérationnelles et aux managers qui souhaitent étendre leurs compétences dans la planification, la gestion et l'optimisation des activités de la Gestion des incidents et des problèmes et de la fonction du centre de services.

Prérequis

- Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®)
- Avant de passer l'examen Practitioner, le candidat doit avoir suivi la formation appropriée et accréditée et avoir réalisé avec succès les travaux pratiques associés.

Dispenses

Aucune.

Exigences pour l'examen

	Poids (%)
1 Gestion de la fonction centre de services et les processus de Gestion des incidents et des problèmes	30
2 Organisation de la fonction centre de services et les processus de Gestion des incidents et des problèmes	50
3 Optimisation de la fonction centre de services et les processus de Gestion des incidents et des problèmes	20

La charge estimée de travail 120 heures total

L'examen Il n'est pas permis de consulter de la littérature ou des notes.

Spécifications pour l'examen

1. Gestion

- 1.1 Le candidat peut planifier les activités clés de la fonction centre de service et celles des processus de la Gestion des incidents et des problèmes
- 1.2 Le candidat peut prévoir l'échange d'informations appropriées associées aux processus de gestion support et restauration.
- 1.3 Le candidat peut lancer des actions afin de s'assurer que les activités clé des processus de support et restauration sont en cohérence avec les objectifs prédéfinis et préétablis.
- 1.4 Le candidat peut établir des rapports sur la réalisation effective et l'efficacité des activités des processus de support et restauration.

2. Organisation

- 2.1 Le candidat peut organiser les échanges d'informations nécessaires avec les autres processus).
- 2.2 Le candidat peut fournir des informations aux utilisateurs et aux fournisseurs à propos du centre de services, la Gestion des incidents et des problèmes.
- 2.3 Le candidat peut maintenir les procédures des processus de support et restauration.
- 2.4 Le candidat peut organiser la structure de la fonction centre de services.
- 2.5 Le candidat peut déterminer les responsabilités, les fonctions, les qualifications de l'équipe et les technologies utilisées.
- 2.6 Le candidat peut organiser les relations entre le centre de services et la Gestion des incidents.
- 2.7 Le candidat peut organiser la prise en main des incidents.
- 2.8 Le candidat peut organiser les relations entre la Gestion des incidents et des problèmes.
- 2.9 Le candidat peut organiser le contrôle des problèmes.
- 2.10 Le candidat peut organiser le contrôle des erreurs.
- 2.11 Le candidat peut organiser la gestion proactive des problèmes.

3. Optimisation

- 3.1 Le candidat peut surveiller et optimiser les processus de support et restauration.
- 3.2 Le candidat peut proposer des améliorations fondées sur les résultats de la gestion et/ou des revues.

Concepts de base en Français

1 Processus de gestion de support et restauration

1.1 Prévoir des activités clés

- Incident
- Demande de service
- Problème
- Erreur connue
- Planification du centre de services
- Planification de la Gestion des incidents
- Revue des problèmes majeurs
- Impact
- Urgence
- Priorité
- Catégorie
- Solution de contournement
- Détection d'un incident
- Enregistrement d'un incident
- Classification d'un incident
- Investigation sur un incident
- Diagnostic d'un incident
- Restauration d'un incident
- Réparation d'un incident
- Propriété d'un incident
- Surveillance d'un incident
- Suivi d'un incident
- Détection d'un problème
- Enregistrement d'un problème
- Classification d'un problème
- Investigation sur un problème
- Diagnostic d'un problème
- Propriété de problème
- Surveillance de problème
- Suivi de problème
- Enregistrement d'une erreur
- Évaluation d'une erreur
- Enregistrement de la résolution d'une erreur
- Être propriétaire d'une erreur
- Surveillance d'une erreur

- Suivi d'une erreur
- Concordance d'un incident
- Base de données des erreurs connues
- Kepner Tregoe
- Diagramme d'Ishikawa
- Brainstorming
- Diagramme de flux
- Analyse de tendance
- Gestion proactive des problèmes
- 1.2 Echange d'information entre processus
 - Centre de services et Gestion des incidents
 - Centre de services et Gestion des problèmes
 - Gestion des incidents et Gestion des problèmes
- 1.3 Initier des actions pour atteindre des objectifs
 - Prévoir, Faire, Contrôler, Agir (Plan, Do, Check, Act)
- 1.4 Planifier la surveillance et les rapports
 - Indicateurs clés de performances (Key Performance Indicators, KPIs)
 - Les métriques des activités

2 Organisation des processus de support et restauration

- 2.1 Organiser les échanges d'information pertinente avec les autres processus.
 - Avantages
- 2.2 Fournir de l'information
 - Fournisseurs
 - Incidents
 - Problèmes
 - Erreurs connues
- 2.3 Maintenir les procédures de support et restauration
 - Activités quotidiennes
 - Classification
 - Escalade
 - Outils
 - Archives
 - Enregistrement et mises à jour
 - Ressources

- 2.4 La structure du centre de services
 - Centre d'appel
 - Hot line cliente
 - Centre d'aide
 - Centre de services
 - Centre de services local
 - Centre de service central
 - Centre de service virtuel
 - Considérations
 - Support global et continu (follow the sun – suivre le soleil)
 - Escalade hiérarchique et fonctionnelle
- 2.5 Les responsabilités du centre de services, ses fonctions, les qualifications de ses personnels de l'équipe et ses technologies
 - Les fonctions du centre de services
 - Les demandes
 - Montée en charge
 - Gestion de l'escalade
 - Niveau hiérarchique de l'équipe
 - Mouvement de l'équipe (staff turnover)
 - 'Super utilisateur'
 - Charge de travail
 - Satisfaction du client
 - Support des petites unités
 - Prise de conscience
 - Besoins de formation
 - Technologies
 - Responsabilités, fonctions, et niveau de qualification de l'équipe
 - Niveau de connaissance de l'équipe
 - Éducation et formation
 - Processus et procédures
- 2.6 Les relations entre le centre de service et la Gestion des incidents
 - Enregistrement
 - Demandes de services
 - Support initial
 - Propriété
 - Surveillance
 - Suivi
 - Communication
 - Résolution
 - Rétablissement
 - Clôture

2.7 Prise en charge des incidents

- Enregistrement
- Demande de service
- Classification
- Impact
- Urgence
- Priorité
- Support initial
- Cycle de vie
- Résolution
- Escalade
- Correspondance des incidents
- Établissement
- Demande de changement (Request for Change, RFC)
- Problèmes
- Erreurs connues
- Contournement
- Détail des incidents
- Clôture

2.8 Les relations entre la Gestion des incidents et la Gestion des problèmes

- Incidents
- Problèmes
- Erreurs connues
- Contournement
- Concordance des incidents
- Incidents majeurs
- Retour d'expériences sur les demandes de changements

2.9 Contrôle des problèmes

- Identification
- Classification
- Kepner et Tregoe
- Diagrammes d'Ishikawa
- Brainstorming
- Diagramme de flux

2.10 Contrôle des erreurs

- Erreurs
- Produits externes
- Environnements logiciels
- Résolution des erreurs

2.11 Gestion proactive des problèmes

- Analyse de tendance
- Revue des problèmes majeurs
- Réactivité
- Pro activité

3 Optimisation des processus de support et restauration

- 3.1 Surveiller et optimiser les processus de support et restauration
 - Outils du centre de services
 - Outils de la Gestion des incidents
 - Outils de la Gestion des problèmes
- 3.2 Propositions d'amélioration
 - Audit
 - Instruction de travail
 - Réunions de revues

Justification des choix

Afin d'éviter les répétitions les termes ont été listés selon la première spécification de l'examen où ils sont utilisés. Veuillez prendre note que les questions relatives à l'une des exigences de l'examen peuvent utiliser des termes qui seront aussi utilisés dans des contextes différents.

Les abréviations qui sont utilisées dans le 'ITIL Service Support book' qui pourraient être aussi utilisées dans les questions de l'examen ont été placées entre parenthèses.

Tous les termes des concepts de base de la spécification des exigences de l'examen d'IT Service Management Foundation (based on ITIL®) peuvent être utilisés dans les questions de l'examen de Practitioner sur la Gestion des Services des Technologies de l'Information: Support et Restauration (basé sur ITIL®). Ceux qui appartiennent spécifiquement à la fonction du centre de services ou aux processus de la Gestion des incidents et des problèmes ont été inclus dans la liste ci-dessus, même s'ils apparaissent également dans concepts de base du document Foundation.

Quelques termes de cette liste sont simplement utilisés dans le livre 'Soutien des Service' et ne sont pas définis. Le candidat devra reconnaître ces termes et savoir comment ils sont employés. On ne demandera pas au candidat une définition précise.

Littérature

Littérature

Soutien des Services

OGC/TSO, 2005

ISBN 0 11 330957 0

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.