

Pré requis de l'examen

Manager's Certificate in IT Service Management (based on ITIL®)

Date de publication 1-3-2008

Date de début 4-6-2001

Groupe cible L'examen en vue de l'obtention du certificat de direction en Gestion des Services des Technologies de l'Information (basé sur ITIL®) (IT Service Management) est destiné aux responsables et consultants en Gestion des Services des Technologies de l'Information, et particulièrement à ceux impliqués dans l'implémentation de l'ITIL® ou dans le conseil en la matière.

Prérequis

- Formation auprès d'un organisme de formation accrédité par l'EXIN
- Niveau d'étude élevé ou équivalence obtenue grâce à une expérience pratique ou autodidacte
- Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®)
- Une bonne élocution et un bon profil rédactionnel
- Capacités d'expression orale, de présentation, d'empathie, de tenue de réunion, de travail en équipe
- Au moins deux années d'expérience professionnelle en qualité de responsable ou consultant dans le domaine de la Gestion informatique

Dispenses Aucune.

Conditions de l'examen

1. Analyser les processus de la Gestion des Services des Technologies de l'Information au sein d'une organisation
2. Concevoir une structure organisationnelle
3. Décrire les processus de Gestion des Services des Technologies de l'Information
4. Évaluer et auditer les processus de Gestion des Services des Technologies de l'Information
5. Implémenter les processus de changement
6. Savoir rédiger des rapports
7. Avoir des compétences managériales

Charge de travail estimée 320 heures d'étude. Elles peuvent être grossièrement subdivisées comme suit :

- Acquérir une bonne compréhension de l'assistance des services : 20 heures d'étude
- Formation sur le soutien des services : 40 heures d'étude
- Acquérir une bonne compréhension de la fourniture des services : 20 heures d'étude
- Formation sur la fourniture des services : 40 heures d'étude
- Étude des modules ITIL® sur le soutien des services et la réalisation des exercices : 60 heures d'étude
- Étude des modules ITIL® sur la fourniture des services et la réalisation des exercices : 60 heures d'étude
- Développement des compétences rédactionnelles : 40 heures d'étude
- Développement des compétences de Gestion de projet : 40 heures d'étude

Le volume horaire de travail et d'étude est indicatif. Le temps requis pour développer des compétences managériales et rédactionnelles dépend beaucoup des compétences et de l'expérience.

Les 80 heures indiquées correspondent à ceux qui nécessitent encore de la pratique dans ce domaine.

Conditions d'examen Il n'est **pas** permis de consulter des ouvrages ou des notes durant l'examen.

Détails des conditions d'examen

Les processus évalués sont les suivants :

1. Gestion des incidents
2. Gestion des problèmes
3. Gestion des configurations
4. Gestion des changements
5. Gestion des mises en production
6. Gestion des niveaux de service
7. Gestion de la disponibilité
8. Gestion de la capacité
9. Gestion financière des services informatiques
10. Gestion de la continuité des services informatiques et la fonction :
11. Centre de services

1 Analyser les processus de la Gestion des Services des Technologies de l'Information au sein d'une organisation

Le candidat est capable d'analyser les processus de Gestion des Services des Technologies de l'Information au sein d'une organisation.

Le candidat est capable de décrire les éléments suivants quelle que soit l'organisation :

- les processus planifiés et leur emplacement
- les données échangées entre les différents processus de la Gestion des Services des Technologies de l'Information
- les données que les processus de Gestion des Services des Technologies de l'Information peuvent fournir à la direction générale

2 Concevoir une structure organisationnelle

Le candidat est capable de concevoir une structure organisationnelle afin d'assister la direction et l'utilisation des processus de Gestion des Services des Technologies de l'Information.

Le candidat est capable de :

- déduire et formuler des critères, issus de la société et de ses objectifs propres, qui permettront de déterminer la Gestion et l'utilisation de l'infrastructure informatique
- décrire la logique derrière les processus ITIL® de la Gestion des Services des Technologies de l'Information, tout en tenant simultanément compte des points suivants :
 - l'ampleur et la complexité de l'organisation informatique ;
 - l'ampleur et la complexité de l'infrastructure informatique ;
 - la structure managériale ;
 - la culture d'entreprise ;
 - la division des responsabilités relative au travail.

3 Décrire les processus de Gestion des Services des Technologies de l'Information

Le candidat est capable de décrire les processus de Gestion des Services des Technologies de l'Information, leur imbrication et comment ils devraient être appliqués. Le candidat est capable de décrire les éléments suivants quelle que soit l'organisation de Services des Technologies de l'Information :

- Les procédures et les instructions de travail relatives à l'organisation des Services des Technologies de l'Information
- Les processus et les descriptions de tâches relatives à la structure de la rémunération, au niveau de formation et à la structure managériale de l'organisation de Services des Technologies de l'Information
- Les critères d'embauche, de sélection, de recrutement, de réemploi et de sureffectif
- Les critères de sélection ou de développement d'outils d'assistance informatiques
- Des propositions d'information, et de formation des employés

4 Évaluer et auditer les processus de Gestion des Services des Technologies de l'Information

Le candidat possède les compétences d'évaluation et d'audit du fonctionnement des processus de Gestion des Services des Technologies de l'Information, quelle que soit l'organisation. Quelle que soit la situation, le candidat est capable de :

- déterminer si les processus ITIL® de Gestion des Services des Technologies de l'Information sont effectivement implémentés
- déterminer si la structure organisationnelle correspond aux besoins relatifs aux processus de Gestion des Services des Technologies de l'Information
- vérifier s'il existe un minimum de conditions à remplir au niveau des procédures et si elles sont remplies
- formuler des recommandations spécifiques pour l'amélioration des procédures et leur utilisation
- vérifier si les procédures sont effectivement respectées

5 Implémenter les processus de changement

Le candidat possède les compétences suffisantes pour émettre des recommandations relatives à l'amélioration et au perfectionnement des processus de la Gestion des Services des Technologies de l'Information.

Le candidat est capable de :

- formuler un plan initial pour le processus de changement
- décrire l'organisation d'un projet
- formuler des affectations de projet et des instructions de travail pour le processus de changement
- donner des conseils relatifs à la communication sur le processus de changement
- expliquer qui va évaluer les progrès du programme de changement ou ses parties composantes, et comment va se dérouler cette évaluation
- décrire le processus de changement, soit en vue de la création d'une nouvelle structure, soit en vue de la restructuration d'une organisation existante, avec pour objectif la Gestion et l'utilisation de l'infrastructure informatique
- contribuer à l'accomplissement d'un processus de changement grâce à :
 - des explications sur la terminologie à utiliser aussi bien par les cadres que par les employés
 - la supervision de la mise en œuvre des procédures et des instructions de travail dans l'organisation
 - des explications sur la méthodologie employée dans le cadre d'un processus de changement réussi

6 Savoir rédiger des rapports

Le candidat possède des compétences rédactionnelles réelles, nécessaires pour être un gestionnaire des Services des Technologies de l'Information selon ITIL® ou un consultant.

Le candidat est capable de rédiger les documents suivants :

- un plan initial
- un rapport
- des instructions de travail
- une procédure

La formulation et la structuration des documents devront être acceptables pour le groupe cible. Dans ce contexte, les critères suivants devront éventuellement être observés :

- la lisibilité du document
- l'orthographe et la grammaire

- la structure
- la logique
- la pertinence
- le style
- la forme
- le contexte

7 Avoir des compétences managériales

Le candidat possède les compétences managériales nécessaires à la fonction de chef de projet ou de gestionnaire dans une organisation de Gestion informatique.

Le candidat possède les compétences fondamentales suivantes qui sont importantes pour un gestionnaire des Services des Technologies de l'Information :

- analyse de problème
- résolution de problème
- créativité
- sensibilité interpersonnelle
- prestance
- sens du commandement
- capacité à déléguer
- planification / organisation
- initiative
- persévérance
- persistance
- capacité à prendre des décisions
- excellente communication
- capacité à interagir

Ouvrages

Ouvrages

OGC

Service Support

Norwich: The Stationery Office, 2000

ISBN 0 11 330015 8

OGC

Service Delivery

Norwich: The Stationery Office, 2001

ISBN 0 11 330017 4