



Kepner-Tregoe
Description du cours (v1.0)

Fifalde Conseil Inc.
+1-613-699-3005

Kepner-Tregoe



Les principaux avantages d'ITIL^{MD} sont un cadre de travail de haut niveau et une série de définitions claires de la terminologie utilisée. En revanche, ITIL ne fournit pas les éléments mécaniques ni les explications connexes nécessaires pour se rendre du point A au point B. C'est ici qu'entre en jeu la méthode Kepner-Tregoe, grâce à laquelle vous pourrez gérer et réaliser ces processus.

Background

Kepner-Tregoe est l'une des plus importantes entreprises de dépannage informatique du monde; elle améliore la performance du service et du soutien à la clientèle depuis plus d'un demi-siècle. La méthode d'analyse des problèmes de Kepner-Tregoe est recommandée à titre de meilleure pratique dans la publication officielle sur l'exploitation des services ITIL. Depuis plus de 50 ans, Kepner-Tregoe utilise cette méthode avant-gardiste pour accroître au maximum la performance des services d'organisations d'envergure mondiale, dont la NASA, IBM, Sun Microsystems, RIM et Siemens.

Kepner-Tregoe^{MD} : une valeur sûre

- Augmentation de plus de 90 % de la satisfaction client (par ex., Blackberry/RIM, IBM Rational, Siemens)
- Diminution, jusqu'à 50 %, de la durée de résolution (par ex., SUN, Blackberry/RIM, IBM Rational, DELL)
- Diminution, jusqu'à 60 %, des retards
- Amélioration, jusqu'à 40 %, du taux fixe de première intervention
- Autres études de cas : Apollo 13, interruption BlackBerry

La gestion des problèmes et des incidents fait partie des modules ITIL intermédiaires Exploitation des services (SO) (pour le volet Cycle de vie des services) et Soutien opérationnel et analyse (OSA) (pour le volet Capacité des services). Le cours Fondation Kepner-Tregoe proposé s'adresse avant tout à ce groupe d'ITIL.

Cours Fondation Kepner-Tregoe^{MD} : la porte d'entrée vers l'excellence des services

Ce cours de deux jours portera sur les principales capacités de réflexion cruciales en ce qui a trait à l'Évaluation de la situation, à l'Analyse des problèmes, à l'Analyse des décisions et à l'Analyse des problèmes



potentiels de façon à ce que les participants comprennent comment appliquer ces aptitudes au dépannage informatique, indépendamment des technologies sous-jacentes. On y présentera une approche systématique qui permet de résoudre plus rapidement et plus efficacement les problèmes informatiques ainsi que les problèmes soumis par les clients de façon à accroître la satisfaction client. Durant ce cours, les participants acquerront les techniques de réflexion structurées essentielles pour prendre de meilleures décisions, effectuer une analyse proactive et éviter les problèmes.

Accrédité par Kepner-Tregoe, une entreprise dont l'expertise en résolution des enjeux organisationnels est confirmée, ce cours mène à l'obtention de la certification Fondation de Kepner-Tregoe. Son objectif est d'inculquer aux participants les bases nécessaires pour offrir des services de soutien uniformes de grande qualité à leurs clients.

Les participants acquerront les concepts de base de la gestion des problèmes et des incidents développés par Kepner-Tregoe ainsi que les meilleures pratiques utilisées par des organisations de service de soutien à la clientèle du monde entier pour améliorer la performance des processus.

Certification

Les participants qui complètent le cours accrédité de deux jours Fondation Kepner-Tregoe sont admissibles à l'examen de certification qui comporte 40 questions à choix multiple et dont l'objectif est de tester la mesure dans laquelle les candidats comprennent le contenu du programme du cours.

L'examen sans document dure 60 minutes. Les personnes non anglophones disposeront de 90 minutes pour faire l'examen et auront le droit de se servir d'un dictionnaire. La note de passage est 70 %; il faut donc 28 réponses correctes sur 40. Les candidats qui réussissent l'examen recevront la certification Fondation Kepner-Tregoe de Kepner-Tregoe et ITpreneurs.

Débutez votre parcours d'expert en dépannage informatique avec la formation Fondation Kepner-Tregoe : [Le point de vue du participant!](#)

Atelier Kepner-Tregoe de niveau supérieur sur la gestion des problèmes et des incidents

Une formation supplémentaire concernant l'approche de Kepner-Tregoe en matière de dépannage informatique et de résolution des problèmes à l'intention des clients est offerte dans le cadre d'un atelier de niveau supérieur de deux jours. Cet atelier est conçu pour aider les participants à mettre en pratique les concepts du cours Fondation Kepner-Tregoe, qu'il faut avoir préalablement suivi. Cet atelier s'adresse à toutes les personnes qui souhaitent mieux connaître la méthodologie Kepner-Tregoe pour l'appliquer dans le cadre de leurs activités quotidiennes en vue d'améliorer la performance en ce qui a trait à la gestion des problèmes et des incidents; il revêt un intérêt particulier pour les personnes chargées de gérer les problèmes et les incidents.



Une meilleure pratique selon ITIL

Dans la publication officielle Exploitation des services, la méthodologie Kepner-Tregoe enseignée dans le cadre du cours Fondation est recommandée à titre de meilleure pratique par ITIL. Un examen approfondi de la méthode d'analyse des problèmes de Kepner-Tregoe, une démarche étape par étape, est un élément central du cours. Les quatre processus fondamentaux de Kepner-Tregoe (Évaluation de la situation, Analyse des problèmes, Analyse des décisions et Analyse des problèmes potentiels) couverts par le cours permettent aux professionnels d'appliquer au dépannage informatique une approche étape par étape couramment utilisée.

Avantages du cours Kepner-Tregoe^{MD}

Présente des techniques de réflexion cruciales pour favoriser l'efficacité du dépannage informatique.
Offre une formation concernant une meilleure pratique industrielle recommandée par ITIL.
Permet d'obtenir la certification de Kepner-Tregoe, l'une des plus importantes entreprises de dépannage informatique du monde.

Permet de former une équipe d'experts qui se fient à des principes de dépannage communs lorsqu'ils collaborent pour résoudre un problème.

Représente une condition préalable pour participer à l'atelier de niveau supérieur de Kepner-Tregoe.

Les quatre processus fondamentaux de Kepner-Tregoe!

Note : Cette formation est offerte par l'un de nos partenaires

Fifalde Conseil Inc. est un conseiller indépendant respecté qui aide les organisations à maximiser leur efficacité et à améliorer leur valeur grâce à leurs services de TI. Nous sommes spécialisés dans la prestation de services d'expert-conseil et de formation en gestion des services de technologie de l'information (GSTI), et en gestion de la sécurité de l'information (GSI). Nous utilisons les meilleures pratiques disponibles, comme le référentiel pour l'infrastructure des technologies de l'information (ITIL^{MD}), TIPA^{MD}, TOGAF^{MD}, et des normes comme ISO/CEI 20000, 27001, 38500 et autres. L'équipe Fifalde Conseil Inc. possède un réseau composé de formateurs et d'experts-conseil parmi les mieux qualifiés de l'industrie des TI.

Pour en savoir plus sur ce que Fifalde peut offrir à votre organisation, veuillez consulter le site fifalde.com

Fifalde
CONSEIL INC.

Le tremplin pour la transformation de vos affaires



