

## Stage IT\_BRD : ITIL<sup>®</sup> Bridge Foundation V3

### Durée : 1 journée ( 7 heures)

Depuis Juin 2007 une nouvelle version du référentiel ITIL (V3) a vu le jour et propose des évolutions novatrices par rapport à la version précédente. Ce stage uniquement destiné aux personnes ayant déjà suivi une formation certifiante ITIL Foundation V2 permet de pouvoir acquérir les notions complémentaires de la Version 3 via une journée de formation assortie d'une certification sous forme de QCM. La réussite de cet examen est similaire à l'obtention de la certification ITIL V3.

### PUBLICS CONCERNES

Ce stage est uniquement destiné aux personnes ayant déjà suivi une formation certifiante ITIL Foundation V2 et qui désirent acquérir des nouvelles notions que propose la version 3 tout en passant une certification V3 officielle.

### PRE-REQUIS

L'inscription au cours ITIL Bridge V3 :

1. Remise dès l'inscription d'une photocopie du certificat ITIL Foundation mentionnant en particulier le n° d'identifiant accordé par l'EXIN ou l'ISEB au stagiaire lors de son succès à la certification ITIL Foundation V2
2. Présentation d'une Carte Nationale d'Identité au démarrage de l'examen de certification (obligatoire)

### Informations complémentaires

1. La formation, le support de cours, les examens blancs et l'examen de certification sont exprimés en langue française
2. Le support de cours comprend le glossaire officiel anglais-français + liste des acronymes anglais-français

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Présentation des écarts entre la version 2 et la version 3 de l'ITIL
- Etude et évaluation du cycle de vie des services IT
- Projet d'amélioration des services IT
- Maîtriser les objectifs métiers pour chaque phase du cycle de vie des services ITIL V3
- Passer dans des conditions optimales la certification « Bridge ITIL Foundation V2- V3 »

### PROGRAMME

#### Introduction à ITIL V3

- Rappels sur la Gestion des Services
- Gouvernance, Service et cycle de vie
- Présentation des 5 ouvrages « cœur » de l'ITIL V3 : thèmes et objectifs
- Vue et comparaison globale V2 et V3

#### Nouveaux concepts - définitions - vocabulaire

- Processus, Service et propriété
- Utilité & garantie
- Les nouveaux actifs : Ressources et « aptitudes »
- Cycle de vie et amélioration continue des Services

#### L'Amélioration Continue des Services ( CSI, Continual Service Improvement)

- Buts, Objectif, Périmètre, rôles
- Domaines & métriques, les 7 étapes du processus, activités

### **La Stratégie des Services (SS, Service Strategy)**

- Généralités sur la Stratégie des Services, rappel différentiel V2
- Intérêt de la Stratégie des Services, Service et création de valeur, activités
- Ses Processus : Gestion du portefeuille des services (Portfolio Management), Gestion de la demande (Demand Management) & Gestion financière des services IT ( Financial Management)

### **- La Conception des Services (SD, Service Design)**

- Généralités sur la Conception des Services, rappel différentiel V2
- Les 4 « P » de la Conceptions des Services et ses 5 points majeurs
- Revue et différentiel des processus V2 et V3 :
  - Gestion du catalogue des services (Catalog Management), Gestion des niveaux de service (Service Level Management) & Gestion des fournisseurs (Supplier Management)
  - Gestion de la capacité (Capacity Management)
  - Gestion de la disponibilité (Availability Management)
  - Gestion de la continuité (Continuity Management)
  - Gestion de la sécurité (Security Management)

### **La Transition des Services (ST, Service Transition)**

- Généralités sur de la Transition des Services, rappel différentiel V2
- Les 7 « R » de la Transition des Services, le modèle en « V »
- Revue et différentiel des processus de la Gestion des Actifs et des Configurations (Assets & Configurations Management) , Gestion des changements ( Change Management), Gestion des mises en production et des déploiements ( Release & deployment Management)
- Nouveau processus : Gestion de la connaissance (Service Knowledge Management System)

### **L'Exploitation des Services (SO, Service Operation)**

- Concepts et principes de base de l'Exploitation des Services, rappel différentiel V2
- Nouveaux processus : Gestion des évènements (Even Management), Exécution des requêtes (Request Fulfilment), Gestion des Accès (Access Management)
- Revue et différentiel des processus de Gestion des Incidents (Incident Management) & Gestion des Problèmes (Problem Management),
- La fonction du Centre de services : revue et nouveautés,  
Les autres fonctions

### **Passage de l'examen de certification ITIL bridge V3 agréé EXIN**

- Présentation et mise en place des règles de confidentialité EXIN
- Passage de l'examen ITIL bridge V3 (30 minutes )

## **CERTIFICATION ITIL Bridge Foundation V3**

La certification EXIN bridge Foudation V2-V3 est un QCM de 20 questions. Une seule réponse est possible, les tests sont envoyés à l'EXIN pour correction. Pour être certifié, 13 bonnes réponses sont nécessaires au minimum soit 65% de bonnes réponses. Les participants reçoivent leur résultats par mail avec leur score 3 semaines après de passage de la certification et reçoivent leur diplômes officiels et nominatif EXIN 5 semaines après le passage de leur certification.

## **Calendrier de nos prochaines sessions ITIL Bridge V2/V3**

### **Interentreprises PARIS**

<b>2010</b>
Le 28 janvier 2010
Le 18 février 2010
Le 11 mars 2010
Le 15 avril 2010

---

## **FCT Solutions**

13 boulevard Voltaire - 75011 Paris

Tél. : 01 43 67 32 52 - Fax : 01 43 67 32 84 - [contact@fctsolutions.com](mailto:contact@fctsolutions.com) - [www.fctsolutions.com](http://www.fctsolutions.com)  
SARL au capital de 50 000 € - RCS Paris B 450005459 - N° d'enregistrement 11 75 38056 75 - APE : 804C