

www.fctsolutions.com

☎ : 01 43 67 32 52

**Pour nos dates et vos inscriptions,
Votre contact : Ilan MSIHID**

✉ ilan.msihid@fctsolutions.com ☎ 01.43.67.32.52

Organisez ce stage en intra-entreprise.
Contactez-nous !

Stage IT_FDN V3 : ITIL® Foundation V3

Durée : 3 jours

ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library) est un ensemble de publications publiées par l'OGC (UK) et regroupant les meilleures pratiques pour structurer et améliorer l'efficacité, la performance et les coûts des services informatiques. ITIL V3 se présente sous la forme d'une collection de 5 livres couvrant les différents aspects de la production informatique et des domaines connexes.

Objectifs du stage

- Acquérir le vocabulaire I.T.I.L., présentation des concepts de gestion des services I.T basées sur la version 3 de l'ITIL
- Pouvoir présenter les valeurs ajoutées d'une amélioration continue des services IT
- Appréhender l'importance d'intégrer les technologie IT à l'activité
- Apprendre à décrire le cycle de vie de la gestion des services IT
- Passer dans des conditions optimales la certification « ITIL Foundation V3 »
- Pouvoir rejoindre une équipe utilisant la démarche I.T.I.L

Public

Ce cours s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels qui souhaitent, à travers ce stage, apprendre les bases et le vocabulaire du référentiel ITIL V3

Nombre de participants : 5 à 12 stagiaires (Maximum 10 Stagiaires si formation assortie de la certification)

Pré-requis et informations complémentaires

L'inscription à ce cours et à la certification ITIL Foundation V3 ne nécessite pas de pré requis spécifique. Il est conseillé d'avoir :

1. Une culture informatique d'entreprise
2. Présentation d'une Carte Nationale d'Identité au démarrage de l'examen de certification (obligatoire)

Informations complémentaires

La formation le support de cours et l'examen de certification sont exprimés **en langue française**

PROGRAMME DE LA FORMATION

Jour 1 :

Présentation d'ITIL V3

- Introduction aux problématiques des systèmes d'information
- Rôle du système d'information
- L'ITIL V3 : la bibliothèque de références des bonnes pratiques
- Historique , Institutions
- Périmètre : les 5 ouvrages de l'ITIL V3

Généralités et concepts

- Service : définition, gestion des services et acteurs, cycle de vie
- Processus : rôles & fonctions, modélisation, le modèle RACI
- Présentation des 5 ouvrages « cœur » de l'ITIL V3 : thèmes et objectifs

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

- Buts, Objectif, Périmètre, rôles
- Roue de Deming, modèle de l'amélioration continue,
- Domaines & métriques, les 7 étapes du processus, activités

L'Exploitation des Services (SO, Service Opération)

- Concepts et principes de base de l'Exploitation des Services
- Ses processus : Gestion des Événements (Even Management),
Gestion des Incidents (Incident), Gestion des Problèmes (Problem Management),
Exécution des requêtes (Request Fulfilment), Gestion des Accès (Access Management)
- Ses fonctions de l'Exploitation des Services

Jour 2 :

La Transition des Services (ST, Service Transition)

- Généralités et principes de base de la Transition des Services
- Les 7 « R » de la Transition des Services, le modèle en « V »
- Ses processus : 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), Gestion de la connaissance (Service Knowledge Management System)

Pour chacun d'entre eux : périmètres, concepts/définitions, spécificité/organisation, activité/rôles

La Conception des Services (SD, Service Design)

- Généralités et principes de base de la Conception des Services
- Les 4 « P » de la Conceptions des Services et ses 5 points majeurs
- Ses Processus : Gestion du catalogue des services (Catalog Management)
Gestion des niveaux de service (Service Level Management)
Gestion de la capacité (Capacity Management)
Gestion de la disponibilité (Availibility Management)
Gestion de la continuité (Continuity Management)
Gestion des fournisseurs (Supplier Management)
Gestion de la sécurité (Security Management)

Pour chacun d'entre eux : périmètres, concepts/définitions, spécificité/organisation, activité/rôles

FCT Solutions

13 boulevard Voltaire - 75011 Paris

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

La Stratégie des Services (SS, Service Strategy)

- Généralités et principes de base de la Stratégie des Services
- 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)

Pour chacun d'entre eux : périmètres, concepts/définitions et grands principes

Conclusion, Questions /Réponses

Exercices

- Selon les ouvrages et les thèmes :
- Questions sur le chapitre et/ou la section
- Sujets de « Brainstorm »

Jour 3 :

Préparation intensive à l'examen de certification

- Préparation de l'épreuve, ses enjeux et modalités
- Transmission de méthodes stratégiques sur le timing
- Transmission de tactique de réponses dites « par élimination »
- Sensibilisation aux pièges terminologie éventuellement rencontrés
- Examens d'entraînement sous forme de QCM proposés dans les mêmes conditions que l'examen officiel (2 minimums)
- Correction détaillées des examens d'entraînement, certaines questions ouvrant de brefs débats présidés par l'animateur

Passage de l'examen de certification ITIL Foundation V3 agréé EXIN

- Présentation et mise en place des règles de confidentialité EXIN
- Passage de l'examen ITIL Foundation V3 (1 heure)

FCT Solutions

13 boulevard Voltaire - 75011 Paris

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