

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

✉ [ilan.msihid@fctsolutions.com](mailto:ilan.msihid@fctsolutions.com) ☎ 01.43.67.32.52

Connaître des dates inter entreprise :  
Contactez-nous !

## Stage IT- MAN : ITIL Manager Bridge V2-V3

**Durée : 5 jours**

Les certifiées ITIL Service Manager V2 peuvent acquérir plus rapidement leur diplômes ITIL Expert en passant la formation et la certification ITIL Bridge V3 Service Manager. Cette formation sur 5 jours dispensées en langue française se fini par une certification sous forme de QCM de 20 questions.

Les candidats ont 60 minutes pour composer. L'obtention de cette certification donne à chaque candidat le titre de ITIL Expert.

Cette formation est composée de nombreux ateliers pratiques, elle est dispensée par un formateur expert ITIL possédant une excellente expérience dans la dispense de formation ITIL Service Manager.

### Objectifs du stage

- Préparer et passer l'examen de certification ITIL v3 Managers Bridge
- Définir le concept de gestion des services en tant que pratique
- Identifier le cycle de vie des services comme étant le cœur d'ITIL v3
- Évaluer de quelle manière les processus de gestion des services contribuent au cycle de vie des services
- Expliquer les objectifs, le champ d'application, les activités et les rôles de tous les processus ITIL v3
- Comprendre de quelle manière la technologie facilite le cycle de vie des services

### Public

- Ce cours s'adresse aux personnes ayant obtenu le diplôme Service Manager V2 et qui souhaite obtenir le diplôme équivalent en ITIL V3

**Nombre de participants :** 5 à 12 stagiaires

### Pré-requis

L'inscription à ce cours ne nécessite pas de pré-requis spécifique.

1. Avoir obtenu la certification ITIL Service Manager
2. Présentation d'une Carte Nationale d'Identité au démarrage de l'examen de certification (obligatoire)

### PROGRAMME DE LA FORMATION (5 jours)

#### INTRODUCTION

##### Historique d'ITIL v3

Pourquoi avoir changé de version d' ITIL

Découvrir la nouvelle structure d'ITIL

##### Gestion des services comme bonne pratique

Ce que les bonnes pratiques peuvent apporter à votre entreprise

Description d'un service et du concept de gestion des services comme bonne pratique

#### Processus et fonctions

##### Stratégie des services

Les quatre activités principales du processus de stratégie des services

Identifier les objectifs et le périmètre de la gestion du portefeuille des services et de la gestion des demandes

##### Conception des services

Rôles et métriques clés de la gestion du catalogue des services

Activités clés de la sécurité de l'information et de la gestion des fournisseurs

##### Transition des services

## LES NOUVEAUTES D'ITIL V3

### Processus génériques

Catalogue des Services  
Risque  
Changements des services  
Bibliothèque des supports définitifs  
Types de changements

### Processus spécifiques

Stratégie des services : gestion financière  
Conception des services : gestion de la continuité des services informatiques  
Transition des services : gestion des changements  
Exploitation des services : gestion des problèmes

### Cycle de vie des services

#### Structure du cycle de vie des services

Étendue, périmètre, composants et interfaces de la bibliothèque ITIL  
Objectifs et valeur métier à chaque phase du cycle de vie  
Stratégie des services  
Conception des services  
Transition des services  
Exploitation des services  
Amélioration continue des service

### Terminologie et définitions

Concepts clés de la gestion des services  
Identification de la façon dont ces concepts peuvent être employés dans un projet ou une exploitation ITSM réussi(e)

### Modèles de la gestion des services

Comparer les principes essentiels de la stratégie des services  
Importance des personnes, des processus, des produits et des partenaires dans la gestion des services  
Communiquer une politique de transition des services  
Expliquer les équilibres contradictoires de l'exploitation des services  
Mesure des services durant l'amélioration continue des services  
Créer un équilibre entre les forces contraires de la gestion des service

Explorer le champ d'application et les concepts élémentaires de la planification et du support à la transition  
Rôle et difficultés de la gestion de la mise en production et du déploiement et du modèle DIKW

### Exploitation des services

Métriques clés de la gestion des événements, de la satisfaction des requêtes et de la gestion des accès  
Méthodes et avantages de la mise en interface de l'exploitation des services avec les aptitudes de fonctionnalités d'auto-assistance

### Amélioration continue des services

Objectifs généraux, concepts élémentaires, activités, rôles et métriques  
Processus d'amélioration en 7 étapes

### Structure organisationnelle des fonctions clés

Le centre de services  
Gestion technique  
Gestion des applications  
Gestion des opérations informatiques

### Gestion des services dans l'entreprise

#### Analyser les rôles de la gestion de services informatiques

Rôle et responsabilités des propriétaires de services  
Déterminer l'organisation d'une structure en utilisant le modèle RACI

### Technologie et architecture

Considérer les exigences génériques  
Contribution de l'automatisation à l'intégration des services

### Mise en œuvre et autres guidances

Mise en œuvre de la gestion des services  
Guidances complémentaires de l'industrie pour ITIL v3  
Cobit®  
ISO/IEC 20000  
CMMI  
Tableau de bord  
Gestion de la qualité

### 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 »
- Examens d'entraînement sous forme de QCM proposés dans les mêmes conditions que l'examens officiel
- Certification ITIL BRIDGRE MANAGER V2-V3

## 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