

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 : ITIL® Foundation

Durée : 3 jours

ITIL (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 se présente sous la forme d'une collection de livres couvrant les différents aspects de la production informatique et des domaines connexes.

Objectifs du stage

- Acquérir le vocabulaire I.T.I.L., connaître les différents processus, rôles et fonctions I.T.I.L.
- Passer dans des conditions optimales la certification EXIN « Foundation Certification in IT Service Management »
- 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.

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

Pré-requis

L'inscription à ce cours et à la certification ITIL Foundation 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)

PROGRAMME DE LA FORMATION

1 PRESENTATION GENERALE I.T.I.L.

- Origines, acteurs et philosophie du concept
- Présentation de l'approche axée sur les « Meilleures Pratiques »
- I.T.I.L. et les différentes normes et démarches qualité d'entreprise : positionnement et complémentarité

2 PRINCIPES ET MISE EN ŒUVRE DE LA GESTION DE SERVICES

- Principes gouvernant la gestion de services
- Les meilleures pratiques de gestion des services I.T.
- Mise en application de la gestion des services I.T.I.L

3 ETUDE DES FONCTIONS ET PROCESSUS I.T.I.L.

A) «Service Support »

- Le Centre de Services (Fonction)
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des configurations
- Gestion des changements
- Gestion des nouvelles versions

(B) « Service Delivery »

- Gestion des niveaux de service
- Gestion financière des services I.T.
- Gestion des capacités
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la continuité des services I.T.
- Gestion de la sécurité des services I.T.

JOUR 3

4 - PREPARATION A L'EXAMEN DE CERTIFICATION

- Termes I.T.I.L. et non I.T.I.L. : repérage et discrimination
- Choisir la réponse par approche VRAI / FAUX
- Compréhension de questions complexes
- Repérage des pièges inhérents à la syntaxe
- Gestion du temps de l'examen

5 - EXAMEN DE CERTIFICATION AGREE EXIN

- Modalités détaillées décrites durant la session

Examen Certification ITIL Foundation

La certification EXIN Foundation est un QCM en français de 40 questions surveillé par un examinateur indépendant du formateur (norme exigée par l'organisme officiel EXIN). Une seule réponse est possible, les tests sont envoyés à l'EXIN pour correction. Pour être certifié, 26 bonnes réponses sont nécessaires au minimum.

Calendrier de nos prochaines sessions ITIL Foundation Interentreprises

N° session	2008	N° session	2008
IF-0108	Du 21 au 23 Janvier 2008	IF-0408	Du 14 au 16 Avril 2008
IF-0208	Du 18 au 20 Février 2008	IF-0508	Du 21 au 23 Mai 2008
IF-0308	Du 26 au 28 Mars 2008	IF-0608	Du 11 au 13 Juin 2008

Calendrier de nos prochaines sessions ITIL Foundation Interentreprises

N° session	2008	N° session	2008
IF-0708	Du 07 au 09 Juillet 2008	IF-1008	Du 27 au 29 Octobre 2008
IF-0808	Du 27 au 29 Août 2008	IF-1108	Du 24 au 26 Novembre 2008
IF-0908	Du 24 au 26 Septembre 2008	IF-1208	Du 15 au 17 Décembre 2008

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