

[www.fctsolutions.com](http://www.fctsolutions.com)

☎ : 01 43 67 32 52

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

✉ [ilan.msihid@fctsolutions.com](mailto: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 12 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.

---

## 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