

Nos services ITIL

Nous animons des formations à ITIL® respectant le schéma de qualification à ITIL Version 3 (V3). Celui-ci se divise en plusieurs modules, chacun proposant une série de certifications visant différents aspects des Bonnes Pratiques ITIL avec différents niveaux de difficulté et d'expertise.

- ▶ **Formations Interentreprises, dans nos centres**
Sessions à calendrier ouvertes au public organisées dans plus de 20 grandes villes européennes notamment à Paris, Bruxelles, Luxembourg et Genève.
- ▶ **Formations Intra-entreprise, dans vos locaux**
Sessions sur mesure, en lieu et date de votre choix. Cette solution permettra à votre société de former ensemble un certain nombre de vos collaborateurs et à moindre coût tout en garantissant une formation personnalisée en fonction de vos besoins.

Services "à la carte"

Nous proposons des services complémentaires au parcours de qualifications classique d'ITIL pour tous les niveaux du personnel de la gestion des services informatiques. Ses services sont hautement personnalisables et adaptés selon vos besoins individuels.

- ▶ **Etude de Cas sur mesure**
Comme standard, nos Formations se basent sur un scénario projet avec des exercices variés afin d'améliorer l'apprentissage et l'expérience des participants. Avec de la pratique nous avons conclu que l'apprentissage était encore plus efficace lorsque le cas Pratique était lié aux projets du client. Nous pouvons réaliser un scénario pour les différents niveaux de certification d'ITIL basé sur des cas concrets. Cette étude de cas formera la base des exercices pendant les cours et facilitera la compréhension d'ITIL.
- ▶ **Sensibilisation à ITIL**
Cette formation offre aux participants des notions de base sur la gestion des services informatiques et la méthode ITIL V3 en se concentrant sur les principaux domaines d'ITIL (Service Desk, gestion des incidents et des problèmes, Gestion des Configurations, Changements et Mise en production et Gestion des niveaux de service). Ce cours est un cours traditionnel en classe dispensé en mode intra entreprise.

Nous contacter

QRP International est une société de conseil et de formation spécialisée dans les Bonnes Pratiques en management avec :

- ▶ PRINCE2 - Management de Projet
- ▶ MSP - Management de Programme
- ▶ P3O - Management de PMOs
- ▶ ITIL - Management des Services IT

Nos services sont contrôlés par un système accrédité de gestion de la qualité d'où un souci permanent d'amélioration et d'innovation. Nous offrons des formations hautement personnalisées avec des études de cas réalisées en coopération avec les entreprises; Notre équipe est composée d'experts seniors partageant des compétences pédagogiques fortes et une expérience terrain international. Leur but est d'atteindre les objectifs et les attentes des clients. Tous nos formateurs sont accrédités pour animer des formations PRINCE2, MSP, P3O et ITIL et ont déjà implémenté efficacement ces méthodes par le passé.

Vous souhaitez en savoir plus sur nos services ou sur ce que QRP International peut vous apporter? Contactez-nous:

QRP France Sarl
CA BFI - Tour Areva
92084 La Défense Paris
France

Tel. +33 (0)1 82 88 33 49
Fax. +33 (0)1 70 24 76 71
france@qrpinternational.com
www.qrpinternational.fr

QRP Belgium
Square de Meeûs 38/40
1000 Bruxelles
Belgique

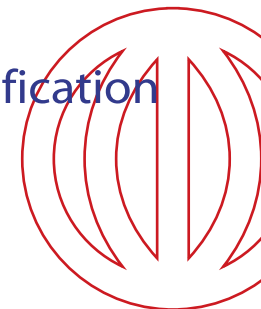
Tel. +32 2 80 84 330
Fax. +32 2 79 15 692
belgium@qrpinternational.com
www.qrpinternational.be

Informations générales sur QRP International
E-mail: info@qrpinternational.com
www.qrpinternational.com

QRP 
INTERNATIONAL



ITIL Parcours de Certification



ITIL

- ▶ Méthodologie de Gestion des Services IT
- ▶ Appartient au Domaine Public
- ▶ Pragmatique et Flexible
- ▶ Plus de 1.000.000 professionnels IT certifiés
- ▶ OGC est le propriétaire de ITIL®, PRINCE2® (Management de Projet), MSP® (Management de Programme) et P3O (Management de PMOs).
- ▶ Examens disponibles en 20 langues



ACCREDITED BY  APMG-International

QRP International is a PRINCE2/MSP/P3O/ITIL Accredited Training Organization by the APM Group. PRINCE2® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. MSP® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. P3O® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

À Propos d'ITIL

ITIL® (IT Information Library, traduisez **bibliothèque de l'infrastructure des technologies de l'information**) est devenu en quelques années la référence autour des bonnes pratiques dédiées à l'industrie IT (Information & Technology) au niveau mondial. ITIL est un cadre de références issues des secteurs public et privé rassemblant, dans un ensemble de guides, les bonnes pratiques en matière de gestion des SI.

L'objectif d'ITIL est de doter les DSI d'outils et de documents leur permettant d'améliorer la qualité de leurs prestations, c'est-à-dire améliorer la satisfaction de leurs clients, tout en répondant au mieux aux objectifs stratégiques de l'organisation.

Passage d'ITIL Version 2 (V2) à ITIL Version 3 (V3).

En proposant une compilation des bonnes pratiques en matière de processus informatiques, ITIL V2 a connu le succès. ITIL V3 élargit la réflexion et propose une vision basée sur les services rendus à l'entreprise. On parle moins de stratégie IT que de répondre aux besoins de la stratégie business. Dans le même temps, l'interface entre l'ancienne et la nouvelle version est transparente, de sorte que les utilisateurs n'aient pas à réinventer la roue en passant à la V3.

Avantages d'ITIL

ITIL fournit une approche systématique et professionnelle de la gestion de la provision des services. L'indéniable succès d'ITIL auprès des entreprises et des organismes publics s'explique par plusieurs raisons:

- ▶ **Réduction des coûts sur le long terme**
- ▶ Amélioration des services IT par l'utilisation de **bonnes pratiques testées et éprouvées**
- ▶ **Satisfaction des clients**
- ▶ **Normes et guides**
- ▶ **Amélioration continue de la qualité**
- ▶ Meilleure utilisation des compétences et l'expérience
- ▶ Amélioration de la prestation de services des tiers à travers la spécification de l'ITIL et ISO 20000 comme **norme pour la prestation dans les services achats**

Chiffres clés d'ITIL

- ▶ **Plus d'un million de professionnels certifiés ITIL**
- ▶ Examens disponible dans **plus de 20 langues**
- ▶ Méthode la plus reconnue en matière de gestion des SI

Parcours de Certification ITIL

Le parcours de certification à ITIL V3 prévoit une **approche modulaire de la certification ITIL des fondamentaux à l'expertises d'ITIL** permettant de reconnaître les qualifications de chacun.

Il existe **quatre niveaux de certification V3**:

▶ **ITIL v3 Foundation**

Le niveau ITIL v3 Foundation permet aux participants de comprendre les différentes phases du cycle de vie des services, leurs buts, leurs objectifs et leurs bénéfices et enseigne le langage commun et les définitions les plus importantes des meilleures pratiques ITIL® V3. Cette première certification offre une approche générale du cycle de vie des services, y compris les liens entre les processus du cycle de vie des services, leurs interactions, et leur contribution aux pratiques de gestion de service.

▶ **ITIL Intermédiaire – Cycle de Vie des services & Aptitude de Service**

Le niveau ITIL v3 intermédiaire offre deux modules : Cycle de Vie des services et Aptitude de Service - chacun ayant son propre schéma de certifications - et un dernier module : La gestion tout au long du cycle de vie. Chacune des certifications intermédiaires fournit aux candidats les connaissances, aptitudes et compétences requises pour appliquer et gérer les domaines spécifiques des Meilleures Pratiques ITIL et conduit au niveau d'Expert en gestion des SI.

▶ **Expert ITIL**

Le niveau Expert est attribué aux candidats en reconnaissance des certifications ITIL V3 acquises. Il s'adresse aux personnes qui souhaitent démontrer un niveau supérieur de connaissance d'ITIL V3 dans son intégralité.

▶ **Master ITIL**

Le niveau de Master est la plus élevée des certifications disponibles. Cette qualification particulière est réservée aux personnes qui peuvent démontrer leur aptitude à mettre en œuvre les principes d'ITIL et les Meilleures Pratiques de la gestion des services informatiques au sein de leur milieu de travail réel. Ce niveau de qualification est actuellement en phase pilote.

Cette approche modulaire de la certification offre non seulement un maximum de flexibilité permettant aux participants de se former aux domaines ITIL souhaités mais aussi rend la certification ITIL plus accessible.

ITIL Foundation

Le cours ITIL Foundation couvre l'ensemble du programme du niveau ITIL Foundation et prépare les participants à l'**examen ITIL Foundation**.

Ce niveau assure que le candidat possède une **connaissance générale des éléments clés du cycle de vie des services ITIL V3**, y compris les liens entre les étapes du cycle de vie, les processus utilisés et leur contribution aux pratiques de gestion de service. À cette fin, ils doivent démontrer qu'ils comprennent les concepts clés, la structure, la terminologie et les processus d'ITIL.

Il s'agit d'un cours traditionnel en salle de trois jours conçu pour les personnes souhaitant se certifier au niveau foundation et acquérir un niveau de compréhension de base ITIL.

Objectifs

- ▶ **Comprendre ITIL, son vocabulaire et sa valeur ajoutée** pour la gestion des services IT
- ▶ **Comprendre comment mettre en œuvre ITIL** et maximiser vos profits tout en minimisant les risques et les coûts
- ▶ Comprendre le **rôle de leadership** dans l'application fructueuse d'ITIL
- ▶ Comprendre la **structure ITIL**
- ▶ **Savoir Appliquer les principes ITIL**

Public

- ▶ DSI, Responsable de centres d'appels
- ▶ Responsable Développement SI
- ▶ Responsable Infrastructure SI
- ▶ Service Management Consultants
- ▶ Chef de projet informatique
- ▶ DAF, Directeur de compte en SSII
- ▶ Directeur qualité, Responsable qualité
- ▶ Toute personne souhaitant comprendre les concepts d'ITIL V3

Il est souhaitable mais pas indispensable que le participant ait une certaine compréhension de la gestion des services IT.