

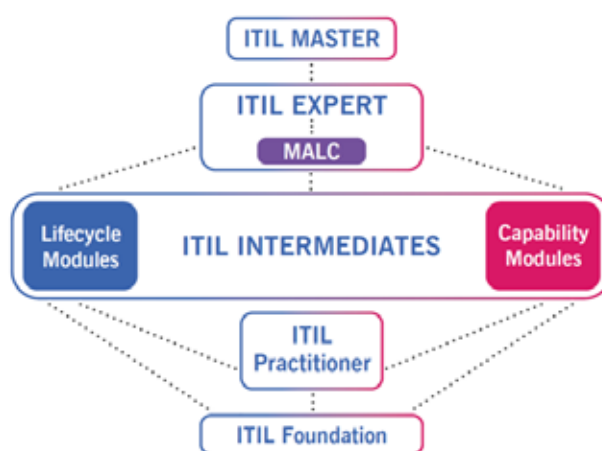
A PROPOS D'ITIL®

ITIL forme un **cadre de meilleures pratiques pour la gestion des systèmes d'information**. ITIL donne des conseils sur la gouvernance des SI avec une focalisation sur la **mesure de la qualité des services d'une perspective client**. C'est un facteur majeur du succès mondial d'ITIL et a contribué à sa diffusion rapide et à l'obtention de bénéfices par les organisations qui déploient ces techniques et processus. ITIL est l'approche la plus largement admise pour la gestion des SI avec plus d'un million de certifiés mondialement. ITIL a été initialement publié entre 1989 et 1995; une deuxième version est sortie entre 2000 et 2004. En 2007, ITIL v3 est lancé et consiste en 5 livres fondamentaux qui couvrent le cycle de vie des services. Une mise à jour a été effectuée en 2011, connue comme ITIL 2011 édition. Les organisations informatiques ont besoin de continuer à satisfaire ou dépasser les attentes de service en travaillant aussi efficacement que possible. Des processus cohérents susceptibles d'être répétés sont la clé de l'efficacité, de l'efficience et de la capacité à améliorer les services. ITIL faisant partie du **domaine public**, les entreprises ne doivent pas payer de licence pour son utilisation.



Parcours de certification

Le premier niveau de certification à ITIL est le niveau Foundation. Afin de devenir ITIL Expert, il faut totaliser 22 crédits: 2 crédits Foundation, 5 crédits MALC et 15 crédits au niveau ITIL Intermediates à cumuler en choisissant entre des modules Lifecycle ou des modules Capability ou du module ITIL Practitioner.



Autres prestations sur demande

- **Intra-entreprises:** Ces formations sont proposées en intra entreprises, permettant ainsi d'adapter le programme et la durée à vos besoins.
- **Etude de Cas sur mesure:** En collaboration avec vos collaborateurs, nous pouvons réaliser une étude de cas pour la formation Foundation et/ou Intermediates, basée sur des projets types liés à votre environnement. Cette étude de cas formera la base des exercices pendant la formation.
- **Sensibilisation à ITIL - 1 journée maximum:** Cette journée d'introduction à la méthode expliquera les principes de bases de ITIL pour que les acteurs externes puissent savoir appréhender au mieux la méthode et comprendre ce qu'est la gouvernance du SI avec ITIL.
- **Coaching et Accompagnement à la mise en place:** conférer la section Conseil au début de ce catalogue.

“ITIL fournit une approche systématique qui aide les organisations à fournir des services informatiques efficaces et efficaces. J'ai trouvé la formation délivrée par QRP très complète, cette formation me servira au quotidien dans mes échanges avec mes différents services et aussi dans la gestion de mes projets client.”

Mickaël,

Chef de projets

Secteur: Télécommunications

ITIL® FOUNDATION

PARIS • LYON

1.690€ HT

3 JOURS soit 21 HEURES

Formation présentielle

Public

Gestionnaire ou Propriétaire de processus business, Responsable Infrastructure ou Développement SI, Chef de projet informatique, DSI, Responsable de centres d'appels, DAF, Directeur de compte en SSII, Consultants en Service Management, Professionnels informatiques qui travaillent au sein d'une organisation ayant adopté et adapté ITIL...

Pré-requis

Il est souhaitable mais pas indispensable que les participants aient une certaine compréhension de la gestion des services IT. Une lecture préparatoire est fournie en amont, il est conseillé de la lire entièrement avant d'assister au cours.

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant doit être capable de:

- Comprendre ITIL, son vocabulaire et sa valeur ajoutée pour la Gestion des Services;
- 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 le Glossaire des publications ITIL et la structure ITIL ;
- Pouvoir rejoindre une équipe utilisant la démarche ITIL et Mettre en pratique les principes de base ITIL;
- Réussir l'examen ITIL Foundation.

Programme

La formation en classe alterne la présentation théorique, des discussions et des exercices. Une partie importante sera dédiée à la définition des termes clé du syllabus ITIL ainsi qu'à la préparation à l'examen ITIL Foundation. Seront particulièrement traités:

- **Jour 1:** Introduction à la gestion des services, Présentation d'ITIL version 2011, L'amélioration continue des services, L'exploitation des services,
- **Jour 2:** La transition des services, la conception des services, la stratégie des services;
- **Jour 3:** Préparation intensive à la certification, EXAMEN ITIL® FOUNDATION, Conclusion et Évaluation.



Le saviez-vous ?

QRP, c'est 3 moyens simples et rapides pour vous inscrire!

1. Par téléphone: +33 (0) 1.70.61.77.56
2. Par e-mail : france@qrpinternational.com
3. Par internet : www.qrpinternational.fr

Pour toute information ou inscription:

www.qrpinternational.fr

+33 (0) 1.70.61.77.57

france@qrpinternational.com

ITIL® PRACTITIONER

PARIS • LYON

1 290€ HT

2 JOURS soit 14 HEURES

Formation présentielle

Public

Fournisseurs de services IT, Manager et directeur IT, CIO, Consultants en gestion des services, Toutes personnes qui souhaitent acquérir une compréhension élémentaire du référentiel ITIL, de l'implémentation d'ITIL et de l'amélioration de la qualité de la gestion des services IT dans une organisation.

Pré-requis

Le candidat à la certification ITIL Practitioner doit avoir obtenu la certification ITIL Foundation.

Objectifs

À l'issue de la formation, le participant doit être à même :

- D'utiliser les concepts de gestion des services IT, essentiel pour diriger l'amélioration continue des services;
- D'appliquer les 9 principes directeurs de l'ITSM dans un contexte réel;
- D'appliquer l'approche CSI pour la gestion des améliorations dans un contexte organisationnel donné;
- D'utiliser des métriques utiles à l'amélioration continue des services;
- De communiquer efficacement pour permettre l'amélioration continue des services;
- D'appliquer la gestion des changements organisationnels pour soutenir l'amélioration continue des services;
- Réussir l'examen ITIL Practitioner.

Programme

La formation ITIL Practitioner est l'étape successive à ITIL Foundation, celle-ci vise à équiper les professionnels avec les compétences essentielles pour l'application des concepts ITIL à leur organisation. Le programme couvre l'approche pour l'amélioration continue des services (CSI), comme manière de structurer toutes initiatives d'amélioration, en portant une attention particulière sur:

- **Jour 1:** Les concepts clés de l'amélioration des services, La démarche d'amélioration continue en pratique, Mesures et indicateurs, Communication efficace dans la démarche CSI, La gestion des changements organisationnels (OCM) dans la démarche CSI,
- **Jour 2:** Préparation à la certification, EXAMEN ITIL PRACTITIONER, Conclusion et Évaluation.

ITIL® COMBI

PARIS

2 235€ HT

5 JOURS soit 35 HEURES

Formation présentielle

Public

Gestionnaire ou Propriétaire de processus business, Responsable Infrastructure ou Développement SI, Chef de projet informatique, DSI, Responsable de centre d'appels, DAF, Directeur de compte en SSII, Consultants en gestion des services, Professionnels informatiques qui travaillent au sein d'une organisation ayant adopté et adapté ITIL

Pré-requis

Une expérience en gestion des services IT est un plus pour une bonne compréhension des Bonnes Pratiques ITIL. Le candidat à la certification ITIL Practitioner doit avoir obtenu la certification ITIL Foundation. Une lecture préparatoire est fournie en amont, il est conseillé de la lire entièrement avant d'assister au cours.

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant doit être à même:

- Comprendre ITIL, son vocabulaire, sa valeur ajoutée pour la Gestion des Services;
- Comprendre comment mettre en oeuvre 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 le glossaire des publications ITIL et la structure ITIL
- Pouvoir rejoindre une équipe utilisant la démarche ITIL et mettre en pratique les principes de base ITIL
- Réussir l'examen ITIL Foundation
- Utiliser les concepts de gestion des services IT, essentiel pour diriger l'amélioration continue des services;
- Appliquer les principes guides ITSM en contexte réel;
- Appliquer l'approche CSI pour la gestion des améliorations dans un contexte donné;
- Utiliser des paramètres et des mesures pour la mise en place de la CSI;
- Communiquer efficacement pour permettre l'amélioration continue des services;
- Appliquer la gestion des changements organisationnels pour soutenir la CSI;
- Réussir l'examen ITIL Practitioner.

Programme

La formation en classe alterne la présentation théorique, des discussions et des exercices, Une partie importante sera dédiée à la définition des termes clé du syllabus ITIL ainsi qu'à la préparation à l'examen ITIL Foundation. Seront particulièrement traités:

- **Jour 1:** Introduction à la gestion des services, Présentation d'ITIL version 2011, L'amélioration continue des services, L'exploitation des services,
- **Jour 2:** La transitions des services, la conception des services, la stratégie des services;
- **Jour 3:** Préparation à la certification, EXAMEN ITIL FOUNDATION, Conclusion.
- La formation ITIL Practitioner est l'étape successive à ITIL Foundation, celle-ci vise à équiper les professionnels avec les compétences essentielles pour l'application des concepts ITIL à leur organisation. Le programme couvre l'approche pour l'amélioration continue des services (CSI), comme manière de structurer toutes initiatives d'amélioration, en portant une attention particulière sur:
- **Jour 4:** Les concepts clés de l'amélioration des services, La démarche d'amélioration continue en pratique, Mesures et indicateurs, Communication efficace dans la démarche CSI, La gestion des changements organisationnels (OCM) dans la démarche CSI,
- **Jour 5:** Préparation à la certification, EXAMEN ITIL PRACTITIONER, Conclusion et Évaluation.

Pour toute information ou inscription:

www.qrpinternational.fr

+33 (0) 1.70.61.77.57

france@qrpinternational.com

ITIL® SERVICE STRATEGY

PARIS
1.790€ HT
3 JOURS soit 21 HEURES
Formation présentielle

Public

Gestionnaire ou Propriétaire de processus business, Responsable Infrastructure ou Développement SI, Chef de projet informatique, DSI, Responsable de centres d'appels, DAF, Directeur de compte en SSII, Consultants en SI...

Pré-requis

Le candidat aux certifications ITIL Intermediate doit avoir obtenu la certification ITIL Foundation. La connaissance de l'anglais est nécessaire.

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant doit obtenir les connaissances relatives à :

- La définition de services et de marché potentiels (Market Spaces);
- La conduite d'évaluations stratégiques;
- La gestion financière;
- La gestion du Portfolio des Services (Service Portfolio Management);
- La Gestion de la Demande (Demand management);
- La Conduite d'une stratégie à travers le Cycle de vie des Services;
- La compréhension des Facteurs Critiques de Succès et les Risques;
- Réussir l'examen ITIL Intermediate Service Strategy.

Programme

La formation en classe alterne la présentation théorique, des discussions et des exercices. Seront particulièrement traités :

- **Jour 1:** Les principes de Stratégie des Services, La conduite des évaluations stratégiques, La conduite d'une stratégie à travers le Cycle de vie des Services;
- **Jour 2:** Les Facteurs Critiques de Succès et les Risques, La définition des Services et des Marchés Potentiels, La gestion financière;
- **Jour 3:** La Gestion du Portfolio des Services, la Gestion de la Demande. Résumé, préparation d'examen et études dirigées, EXAMEN ITIL INTERMEDIATE SS, Conclusion.

NB: Travaux dirigés, Révision et Préparation de l'examen : chacune des unités de formation inclut des exercices pratiques, ainsi que des exercices d'entraînement à l'examen de certification. L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un examen blanc.

Le saviez-vous ?

Nous vous aidons pour vos demandes de financement

En les sélectionnant pour la richesse de leurs contenus et leur efficacité pédagogique, nous favorisons l'acquisition rapide de compétences et apportons à chaque stagiaire la garantie qu'il tirera un bénéfice opérationnel immédiat et concret de toute formation. Un conseil, une assistance pour la prise en charge d'une formation au titre du CPF ? Nos Conseillers Formation sont joignables de 9h00 à 17h30 du Lundi au Vendredi. Appelez-nous ! +33 (0) 1.70.61.77.56 – un numéro unique, Une réponse immédiate!



ITIL® SERVICE DESIGN

PARIS

1.790€ HT

3 JOURS soit 21 HEURES

Formation présentielle

Public

Gestionnaire ou Propriétaire de processus business, Responsable Infrastructure ou Développement SI, Chef de projet informatique, DSI, Responsable de centres d'appels, DAF, Directeur de compte en SSII, Consultants en SI...

Pré-requis

Le candidat aux certifications ITIL Intermediate doit avoir obtenu la certification ITIL Foundation. La connaissance de l'anglais est nécessaire.

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant doit obtenir les connaissances relatives à :

- Principes et Processus de la conception des services;
- Activités relatives aux technologies de conception des services
- Comment s'organiser pour la conception des services
- Considérations technologiques
- Implantation et amélioration de la conception des services
- Défis, facteurs critiques de succès et risques.

En outre le participant doit pouvoir réussir l'examen de certification ITIL Intermediate Service Design.

Programme

La formation en classe alterne la présentation théorique, des discussions et des exercices. Seront particulièrement traités :

- **Jour 1 :** Introduction à la Conception des services, Les Principes de la conception des services, Les Processus de la conception des services;
- **Jour 2 :** Activités relatives aux technologies de conception des services, Comment s'organiser pour la conception des services, Considérations technologiques,
- **Jour 3 :** Implantation et amélioration de la conception des services, Défis, facteurs critiques de succès et risques. Résumé, préparation d'examen et études dirigées, EXAMEN ITIL INTERMEDIATE SD, Conclusion.

NB: Travaux dirigés, Révision et Préparation de l'examen : chacune des unités de formation inclut des exercices pratiques, ainsi que des exercices d'entraînement à l'examen de certification. L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un examen blanc.



Le saviez-vous ?

Nous offrons des prix de groupe

Si vous avez deux participants ou plus à inscrire à une formation QRP, nous serions heureux de vous proposer une réduction dès le 2ème participant ou de vous fournir une proposition plus attractive en intra-entreprise. Contactez-nous pour plus d'informations ou pour une réservation de groupe!

Pour toute information ou inscription:

www.qrpinternational.fr

+33 (0) 1.70.61.77.57

france@qrpinternational.com

ITIL® SERVICE TRANSITION

PARIS

1.790€ HT

3 JOURS soit 21 HEURES

Formation présentielle

Public

Gestionnaire ou Propriétaire de processus business, Responsable Infrastructure ou Développement SI, Chef de projet informatique, DSI, Responsable de centres d'appels, DAF, Directeur de compte en SSII, Consultants en SI...

Pré-requis

Le candidat aux certifications ITIL Intermediate doit avoir obtenu la certification ITIL Foundation. La connaissance de l'anglais est nécessaire.

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant doit obtenir les connaissances relatives à :

- Principes et Processus de la transition des services;
- Gestion des personnels durant les transitions de services;
- Comment s'organiser pour la transition des services;
- Considérations technologiques;
- Implantation et amélioration de la transition des services;
- Défis, facteurs critiques de succès et risques.

En outre le participant doit pouvoir réussir l'examen de certification ITIL Intermediate Service Transition.

Programme

La formation en classe alterne la présentation théorique, des discussions et des exercices. Seront particulièrement traités :

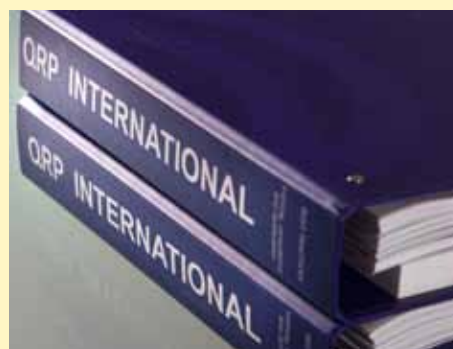
- **Jour 1:** Introduction à la Transition des Services, Les principes de la Transition des Services, Les processus de Transition des Services (1ère partie),
- **Jour 2:** Les processus de Transition des Services (2ème partie), Gestion des personnels au cours des transitions des services, Organisation de la transition des services, Considérations technologiques, Implémentation et Amélioration de la Transition des Services (1ère partie),
- **Jour 3:** Implémentation et Amélioration de la Transition des Services (2ème partie), Défis, facteurs critiques de succès (CSF) et risques, Résumé, préparation d'examen et études dirigées, EXAMEN ITIL INTERMEDIATE ST, Conclusion.

NB: Travaux dirigés, Révision et Préparation de l'examen : chacune des unités de formation inclut des exercices pratiques, ainsi que des exercices d'entraînement à l'examen de certification. L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un examen blanc.

Le saviez-vous ?

Nous avons des solutions de formation sur mesure

Nous sommes fiers de notre capacité à adapter nos services aux besoins spécifiques de nos clients. Quel que soit la demande de nos clients : parcours de formation classique ou focus sur un élément spécifique du cours, nous sommes là pour vous conseiller et vous aider à évaluer ce qui est le mieux pour eux.



ITIL® SERVICE OPERATION

PARIS

1.790€ HT

3 JOURS soit 21 HEURES

Formation présentielle

Public

Gestionnaire ou Propriétaire de processus business, Responsable Infrastructure ou Développement SI, Chef de projet informatique, DSI, Responsable de centres d'appels, DAF, Directeur de compte en SSII, Consultants en SI...

Pré-requis

Le candidat aux certifications ITIL Intermediare doit avoir obtenu la certification ITIL Foundation. La connaissance de l'anglais est nécessaire.

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant doit obtenir les connaissances relatives à :

- Principes et Processus de l'exploitation des services;
- Activités communes de l'exploitation des services;
- Comment s'organiser pour l'exploitation des services : les fonctions;
- Considérations technologiques;
- Implantation de l'exploitation des services;
- Défis, facteurs critiques de succès et risques.

En outre le participant doit pouvoir réussir l'examen de certification ITIL Intermediare Service Operation.

Programme

La formation en classe alterne la présentation théorique, des discussions et des exercices. Seront particulièrement traités :

- **Jour 1:** Introduction à l'exploitation des services, Principes de l'exploitation des services, Processus d'exploitation des services (1ère partie),
- **Jour 2:** Processus d'exploitation des services (2ème partie), Activités communes de l'exploitation des services, Organisation de l'exploitation des services,
- **Jour 3:** Considérations technologiques, Implantation de l'exploitation des services, Défis, facteurs critiques de succès (CSF) et risques, Résumé, préparation d'examen et études dirigées, EXAMEN ITIL INTERMEDIATE SO, Conclusion.

NB: Travaux dirigés, Révision et Préparation de l'examen : chacune des unités de formation inclut des exercices pratiques, ainsi que des exercices d'entraînement à l'examen de certification. L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un examen blanc.



Le saviez-vous ?

Nous sommes impliqués dans votre réseau

Nous croyons que la stratégie la plus éthique pour un succès à long terme est d'être près de nos clients et donc impliqués dans les réseaux communautaires. Les membres de notre équipe sont actifs au sein de leur réseau et participent à de nombreux forum en ligne dédiés, associations d'utilisateurs ou encore événements professionnels.

Pour toute information ou inscription:

www.qrpinternational.fr

+33 (0) 1.70.61.77.57

france@qrpinternational.com

ITIL® CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT

PARIS

1.790€ HT

3 JOURS soit 21 HEURES

Formation présentielle

Public

Gestionnaire ou Propriétaire de processus business, Responsable Infrastructure ou Développement SI, Chef de projet informatique, DSI, Responsable de centres d'appels, DAF, Directeur de compte en SSII, Consultants en SI...

Pré-requis

Le candidat aux certifications ITIL Intermediate doit avoir obtenu la certification ITIL Foundation. La connaissance de l'anglais est nécessaire.

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant devrait:

- Connaître les principes et processus de l'amélioration continue des services;
- Connaître les méthodes et techniques d'amélioration continue des services;
- Savoir comment s'organiser pour l'amélioration continue des services;
- Connaître les considérations technologiques;
- Implanter l'amélioration continue des services;
- Pouvoir gérer les défis, facteurs critiques de succès et risques;
- Réussir l'examen ITIL Intermediate Continual Service Improvement.

Programme

La formation en classe alterne la présentation théorique, des discussions et des exercices. Seront particulièrement traités:

- **Jour 1:** Les Principes de CSI, Les Processus CSI, Les Méthodes et Techniques de CSI (1ère partie)
- **Jour 2:** Les Méthodes et Techniques de CSI (2ème partie), Organisation de CSI, Considérations technologiques, Implantation de CSI,
- **Jour 3:** Défis, facteurs critiques de succès (CSF) et risques, Résumé, préparation d'examen et études dirigées, EXAMEN ITIL INTERMEDIATE CSI, Conclusion.

NB: Travaux dirigés, Révision et Préparation de l'examen : chacune des unités de formation inclut des exercices pratiques, ainsi que des exercices d'entraînement à l'examen de certification. L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un examen blanc.

Le saviez-vous ?

Nous vous proposons des salles de formations haut de gamme synonymes de l'apprentissage que vous recevrez

Nous ne vous demandons pas d'apprendre dans une coquille en métal sombre et froide située dans une zone industrielle. Nous le savons, pour profiter au maximum de votre formation, vous avez besoin d'un lieu confortable, facile d'accès dans un environnement agréable. C'est pourquoi nous sommes basés dans des bâtiments modernes adaptés à la formation et au cœur des centres d'affaire.



ITIL® CAPABILITY

PARIS

2.790€ HT

5 JOURS soit 35 HEURES

Formation présentielle

Public

Professionnels IT, Business managers, propriétaires de processus business, professionnels souhaitant collaborer à l'amélioration des services, équipes opérationnelles, professionnels recherchant la certification ITIL Expert ...

Pré-requis

Deux à quatre années d'expérience professionnelle en gestion des services IT. Le candidat aux certifications ITIL Intermediaire doit avoir obtenu la certification ITIL Foundation. La connaissance de l'anglais est nécessaire. Etre impliqué dans la capacité de gestion des services dans l'environnement d'un fournisseur de services avec des responsabilités sur au moins un des processus de gestion.

OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS (OSA)

Objectifs

- Réussir l'examen ITIL Intermediate OSA.

Les candidats peuvent obtenir des compétences sur les thèmes suivants:

- Valeur des activités OSA pour le business et Périmètre des processus et des fonctions;
- Comment les activités OSA soutiennent le cycle de vie des services;
- Optimisation de la performance de l'exploitation des services;
- Comment les processus OSA interagissent avec les autres processus du cycle de vie des services;
- Comment utiliser les processus, les activités et les fonctions OSA pour atteindre l'excellence opérationnelle;
- L'importance de la sécurité IT et ses contributions à OSA;
- Comprendre les considérations d'implantation et les considérations technologiques relatives à OSA ainsi que les défis, facteurs critiques de succès (CSFs) et risques associés à OSA;
- Organisation de l'exploitation des services décrivant les fonctions à mettre en oeuvre en exploitation des services telles que Centre de services, Gestion technique, Gestion des opérations IT, Gestion des applications.

Programme

La formation est organisée autour d'exercices individuels et en groupe, afin de vous préparer à l'examen ITIL INTERMEDIATE OSA sur les thématiques suivantes: Introduction à OSA, la gestion des événements, la gestion des incidents, l'exécution des requêtes, la gestion des problèmes, la gestion des accès, le centre de services, les fonctions, les considérations technologiques et d'implantation.

PLANNING, PROTECTION AND OPTIMIZATION (PPO)

Objectifs

- Réussir l'examen ITIL Intermediate PPO.

Après avoir suivi complètement et avec succès la formation et l'examen relatifs à cette certification, les candidats peuvent obtenir des compétences sur les thèmes suivants:

- Conception des services dans le contexte du cycle de vie des services et de PPO;
- Processus à travers le cycle de vie des services concernant les pratiques de planification, protection et optimisation;
- Gestion de la capacité comme aptitude pour réaliser une conception réussie des services;
- Gestion de la disponibilité comme aptitude pour réaliser une conception réussie des services;
- ITSCM comme aptitude pour soutenir la gestion globale de la continuité business;
- ISM comme composant d'un référentiel global de gouvernance corporate;
- Rôles et responsabilités PPO;
- Considérations technologiques et d'implantation, défis, facteurs critiques de succès et risques pour PPO.

Programme

La formation est organisée autour d'exercices individuels et en groupe, afin de vous préparer à l'examen ITIL INTERMEDIATE PPO sur les thématiques suivantes: la gestion de la capacité, la gestion de la disponibilité, la gestion de la continuité des services IT (ITSCM), la gestion de la sécurité de l'information (ISM), la gestion de la demande, les rôles et responsabilités PPO, les considérations technologiques et d'implantation.

Pour toute information ou inscription:

www.qrpinternational.fr

+33 (0) 1.70.61.77.57

france@qrpinternational.com

ITIL® CAPABILITY

PARIS
2.790€ HT
5 JOURS soit 35 HEURES
Formation présentielle

Public

Professionnels IT, Business managers, propriétaires de processus business, professionnels souhaitant collaborer à l'amélioration des services, équipes opérationnelles, professionnels recherchant la certification ITIL Expert ...

Pré-requis

Deux à quatre années d'expérience professionnelle en gestion des services IT. Le candidat aux certifications ITIL Intermediare doit avoir obtenu la certification ITIL Foundation. La connaissance de l'anglais est nécessaire. Etre familiarisé avec la terminologie informatique et comprendre les contextes de gestion des offres et des accords dans leur environnement business. Etre impliqué dans la capacité de gestion des services dans l'environnement d'un fournisseur de services.

SERVICE, OFFERINGS AND AGREEMENTS (SOA)

Objectifs

- Réussir l'examen ITIL Intermediare SOA.

Les objectifs de formation de cette qualification sont de permettre aux détenteurs du certificat d'acquérir de compétences sur :

- Vue globale des processus SOA et des principes de base SOA;
- Valeur des activités SOA pour le business;
- Comment les processus SOA reposent sur un bon business case;
- Comment les processus SOA reposent sur une bonne compréhension du retour sur investissement (ROI);
- Processus à travers le cycle de vie des services contribuant aux succès SOA;
- Rôles et responsabilités SOA;
- Considérations technologiques et d'implantation, défis, facteurs critiques de succès et risques pour SOA.

Programme

La formation est organisée autour d'exercices individuels et en groupe, afin de vous préparer à l'examen ITIL INTERMEDIATE SOA sur les thématiques suivantes: la gestion du portefeuille des services, la gestion du catalogue des services, la gestion des niveaux de service, la gestion de la demande, la gestion des fournisseurs, la gestion financière des services IT, la gestion des relations business, les rôles et responsabilités SOA.

RELEASE CONTROL AND VALIDATION (RCV)

Objectifs

- Réussir l'examen ITIL Intermediare RCV.

Après avoir suivi complètement et avec succès la formation et l'examen relatifs à cette certification, les candidats peuvent obtenir des compétences sur les thèmes suivants:

- Importance de la pratique de gestion des services et objet, objectifs et principes de la transition des services;
- Importance de RCV ITIL pour la fourniture des services;
- Comment les processus RCV interagissent avec les processus du cycle de vie des services;
- Quels sont les processus, activités, méthodes et fonctions utilisées dans chaque processus RCV;
- Comment mesurer RCV;
- L'importance de la sécurité IT et ses contributions à RCV;
- Rôles et responsabilités RCV;
- Considérations d'implantation et les considérations technologiques relatives.

Programme

La formation est organisée autour d'exercices individuels et en groupe, afin de vous préparer à l'examen ITIL INTERMEDIATE RCV sur les thématiques suivantes: Introduction à RCV, la gestion des changements, la gestion des actifs de service et des configurations (SACM), Tests et validations des services, la gestion des mises en production et des déploiements (RDM), l'exécution des requêtes, l'évaluation des changements, la gestion des connaissances (KM), les rôles et responsabilités.

ITIL® MANAGING ACROSS THE LIFECYCLE

PARIS

2.690€ HT

5 JOURS soit 35 HEURES

Formation présentielle

Public

DSIs, Managers IT seniors, Managers IT, Superviseurs, Professionnels IT, Praticiens en opérations IT ou en développement IT, personnes souhaitant une compréhension de niveau business et management, du cycle de vie des services ITIL et comment il peut être utilisé pour améliorer la qualité de la fourniture des services IT dans une organisation, professionnels IT travaillant dans une organisation qui a adopté et adapté ITIL et souhaitent être informés et ensuite collaborer à un programme d'amélioration des services, professionnels recherchant la certification ITIL Expert/Master...

Pré-requis

Les candidats souhaitant assister à cette formation devront remettre les certificats attestant qu'ils disposent : 1. de deux (2) crédits à travers le certificat ITIL Foundation; 2. ensuite de quinze (15) crédits dans les qualifications Intermediate et donc un total de 17 crédits et produire formellement les certificats attestant ces qualifications.

Objectifs

La certification prépare les candidats à travailler dans des rôles établis de gestion des services, de même qu'à implanter et améliorer les pratiques de gestion des services. Le but de la formation est de faire passer un candidat de la connaissance de contenus ITIL à la connaissance de l'application et l'intégration de ces contenus ITIL et de fournir des compétences qui peuvent être utilisées d'une manière tangible dans un environnement de travail. Cette certification se focalise sur la définition de stratégies, la planification, l'utilisation et la mesure des pratiques ITIL dans un mode de fonctionnement intégré :

- Comment les phases du cycle de vie des services forment un tout intégré;
- Intégration et interfaces des processus;
- Données, informations, connaissances partagées;

Les objectifs de formation de cette qualification sont de permettre aux détenteurs du certificat d'acquérir des compétences sur: la gestion de la communication et des parties-prenantes, l'intégration des processus de gestion des services à travers le cycle de vie des services, la gestion des services à travers le cycle de vie des services, gouvernance et organisation, mesures, implantation et amélioration de l'aptitude gestion des services.

Programme

- Concepts clés du cycle de vie des services;
- Valeur des services à travers les différentes phases du cycle de vie des services: Gestion de la communication et des parties-prenantes, Intégration des processus de gestion des services à travers le cycle de vie des services;
- La valeur pour le business et les interfaces de tous les processus dans la publication ITIL Service Strategy, ITIL Service Design, ITIL Service Transition ITIL Service Operation;
- Gestion des services à travers le cycle de vie des services;
- Gouvernance, rôles, personnels, compétences et organisation;
- Types de fournisseurs de services et de stratégies des services;
- Sélection de stratégies appropriées de fourniture de services;
- Implantation et amélioration de l'aptitude gestion des services;
- Evaluer la gestion des services;
- Considérations clés pour implanter et améliorer à la fois les pratiques de gestion des services et les services eux-mêmes;
- Considérations clés pour la planification et l'implantation des technologies de gestion des services;
- Résumé, préparation d'examen et études dirigées.

Structure de l'examen

- QCM de 10 questions basées sur une seule « Case Study », fournie en début de formation, avec de courts scénarios additionnels pour fournir un contexte additionnel à chaque question;
- 4 réponses par question: l'une vaut 5 points, une autre vaut 3 points, une autre vaut 1 point, la dernière vaut 0 point.
- Score minimum pour obtenir la certification : 35/50 ou 70%
- Durée: maximum 120 minutes pour tous les candidats. Cependant, les candidats, assistant à l'examen dans une langue qui n'est pas leur langue maternelle ET dans un pays dans lequel la langue de l'examen n'est pas la principale langue professionnelle, ont un maximum de 150 minutes pour exécuter l'examen et peuvent utiliser un dictionnaire.
- Aucun ouvrage, ni aucune documentation ne sont autorisés.

Pour toute information ou inscription:

www.qrpinternational.fr

+33 (0) 1.70.61.77.57

france@qrpinternational.com