

Catalogue des Formations



Ce catalogue a pour objectif de vous renseigner sur le contenu de l'offre des formations Q2i.
N'hésitez pas à nous contacter pour plus de renseignements.

FORMATIONS EN INTERNE DANS VOTRE ENTREPRISE (INTRA-ENTREPRISE)

- Si vous connaissez exactement vos besoins :

Les différentes formations de ce catalogue sont présentées sous des perspectives différentes (cf ci après).

N'hésitez pas à demander une adaptation des formations à vos besoins spécifiques et prendre contact avec l'un de nos conseillers formation pour une offre personnalisée et adaptée.

- Si vous devez encore définir vos besoins :

Nous nous tenons à votre entière disposition pour vous conseiller dans le choix de votre formation.

DROIT INDIVIDUEL A LA FORMATION (DIF)

Un grand nombre de salariés peuvent bénéficier d'un droit individuel à la formation (DIF).

Q2i accompagne ses clients et met en place une pédagogie adaptée aux nouvelles exigences du DIF. Tous nos cours sont éligibles au titre du DIF en fonction du nombre d'heures acquis par les salariés.

COURS EN ANGLAIS

La plupart de nos cours sont aussi dispensés en anglais, uniquement sur demande. N'hésitez pas à nous consulter.

Q2i rassemble une équipe d'experts disponibles pour définir avec ses clients des plans de formation, créer de nouveaux programmes de cours, adapter ses programmes standards au profil des équipes, proposer des formations optimisées.

FORMATIONS INTER ENTREPRISES

- Si vous connaissez exactement vos besoins :

Trouvez la formation qui vous convient et procédez à votre inscription en nous contactant au 06 78 54 48 09 ou via notre site web : www.q2i-edu.fr.

Dans le cas où votre intérêt porterait sur une formation non planifiée n'hésitez pas à prendre contact avec l'un de nos conseillers formation

NOS PARTENAIRES FORMATION



EXIN (Examination Institute for Information Science) est un institut hollandais accrédité par l'OGC (Office of Government Commerce) (détenteur des droits d'usage de ITIL) pour garantir le respect des règles dans tous les domaines de certification concernant ITIL® : instituts de formation, formateurs, supports de cours, examens, examinateurs. Q2i a choisi EXIN pour être accrédité dans tous ces domaines. EXIN est donc notre partenaire dans la promotion et la fourniture de services de formation de qualité conformes aux exigences de rigueur et professionnalisme dictées par l'OGC.

NOTRE OFFRE FORMATION

Sommaire

L'ESSENTIEL DE LA GESTION DES SERVICES DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (TI)

Référentiels en Gouvernance des TI	5
Sensibilisation à ITIL®	6
Sensibilisation à ISO/IEC 20000®	7
Sensibilisation à COBIT®	8
Sensibilisation à CMMI®	9

MISE EN ŒUVRE

Mise en œuvre d'un projet ITIL®	11
Indicateurs et métriques pour la Gestion des Services des TI	12
Outils et solutions pour ITIL®	13

REFERENTIELS (formations certifiantes)

ISO/IEC 20000® pour Auditeurs	15
Introduction à CMMI®	16

ITIL® (formations certifiantes, cours dispensés en français)

ITIL® Foundation Bridge V2-V3	18
ITIL® Foundation V3	19
ITIL® V3 Service Capability OS&A	20
ITIL® V3 Service Capability RC&V	21
ITIL® V3 Service Capability PP&O	22
ITIL® V3 Service Capability SO&A	23

L'ESSENTIEL DE LA GESTION DES SERVICES DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (TI)

Référentiels en Gouvernance des TI	5
Sensibilisation à ITIL®	6
Sensibilisation à ISO/IEC 20000®	7
Sensibilisation à COBIT®	8
Sensibilisation à CMMI®	9

REFERENTIELS EN GOUVERNANCE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Optimisation et pilotage des services liés aux Technologies de l'Information (TI)

Durée : 1 jour

DESCRIPTION

Beaucoup de professionnels sont un peu perdus lorsqu'ils veulent sélectionner un référentiel en gouvernance des TI qui pourrait les aider à atteindre leurs objectifs de la meilleure manière. Il vrai qu'on trouve sur le marché quantité de référentiels concernant la Gouvernance des TI. Qu'est-ce que ce référentiel est censé aborder ? Ce référentiel est-il compatible avec mon approche qualité ? Qui devrait utiliser ce référentiel ? Voilà quelques questions auxquelles vous serez capable de trouver des réponses après avoir suivi cette formation.

Cette formation présente un aperçu de la majorité des référentiels existants en Gouvernance des TI et explique ce que sont ces référentiels, pour quel type d'utilisation ils sont prévus, quels bénéfices on peut en tirer et qui peut en tirer ces bénéfices.

OBJECTIFS

A la fin de cette formation, les participants :

- Comprendront l'utilité des référentiels pour la Gouvernance des TI
- Auront un bon aperçu du marché concernant les référentiels de la Gouvernance des TI
- Auront la connaissance nécessaire de chaque référentiel de la Gouvernance des TI
- Décideront quel sera le meilleur référentiel pour atteindre leurs objectifs

CONTENU

Ce cours débute par un aperçu du marché concernant les référentiels de Gouvernance des TI et un regroupement de ces référentiels en catégories.

Puis il présente chaque référentiel avec son origine, ses objectifs, une brève description, comment l'utiliser, les rapports avec la Gouvernance des TI, ses forces et ses faiblesses, ses relations avec les autres référentiels.

Les référentiels actuels couverts par cette formation sont : TQM, ISO9000, TickIT, ISO 27001, ISO 20000, CMMI, Six Sigma, eSCM, IT BSC, AS 8015, CoBiT, M_o_R, PrimaVera, ASL, BiSL, ISPL, ITIL, Prince2, eTOM, MSP, PMBoK, IPMA.

METHODE PEDAGOGIQUE

La formation est dispensée par un expert en Gouvernance des TI ayant une solide expérience dans la mise en œuvre de référentiels dans divers environnements.

La formation est illustrée par des exemples d'environnements de différentes entreprises afin d'expliquer l'intérêt d'un référentiel approprié.

PARTICIPANTS

Professionnels des Technologies de l'Information qui travaillent dans une organisation désireuse de mettre en œuvre avec succès une approche de la Gouvernance des TI et qui ont besoin d'être informés et, par la suite, de contribuer à un programme existant d'amélioration des services à travers des indicateurs et des métriques.

Ceci comprend mais n'est pas exclusif des professionnels des TI, des responsables métier et des propriétaires de processus

PRE REQUIS

Aucun

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours (copie de la présentation)
Attestation de stage

DESCRIPTION

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) est une description des meilleures pratiques de gestion des services informatiques, largement approuvée et utilisée par la plupart des acteurs du marché, aussi bien clients que fournisseurs.

La formation de sensibilisation offre un aperçu des concepts clés de la gestion des services informatiques. Un parallèle est fait avec des situations vécues classiques pour les participants. La discussion et les exemples sont nombreux.

OBJECTIFS

Comprendre l'intérêt d'une terminologie commune à toutes les parties prenantes dans les services informatiques.

Apprécier l'importance des principes majeurs des pratiques ITIL® pour la Gestion des Services.

Rattacher la démarche ITIL® à la vie quotidienne de la gestion des services dans une entreprise.

Evaluer les avantages et les facteurs bloquants de la démarche.

CONTENU

Le vocabulaire ITIL® employé dans la description des meilleures pratiques.

Les principaux concepts (fonctions, processus, activités, procédures) et leur mise en œuvre.

Un aperçu des principaux processus, leurs relations, leur importance dans la gestion des services.

Quelques aspects de mise en œuvre dans tout type d'organisation.

METHODE PEDAGOGIQUE

L'exposé théorique et les concepts sont illustrés par des formateurs expérimentés en pédagogie et en gestion des services. Les discussions pendant les exposés permettent d'assimiler les concepts clés en les rapprochant de l'expérience de chaque participant.

De plus, Q2I innove et utilise pendant ses sessions de formation un outil du marché en gestion des services. L'utilisation de cet outil, paramétré pour une entreprise fictive, permet d'illustrer tous les concepts et pratiques abordés. L'assimilation de la théorie est ainsi facilitée et accélérée car les stagiaires bénéficient d'une mise en situation « réelle ». Le contexte de l'entreprise et la transformation de son fonctionnement par les processus sont appréhendés par l'auditoire de manière beaucoup plus concrète et pragmatique. A la différence des sessions « classiques », avec l'approche Q2I, les stagiaires acquièrent un savoir et obtiennent des apports directement exploitables et applicables au sein de leur propre organisation.

PARTICIPANTS

Les personnes ayant besoin de comprendre le cadre de référence ITIL® et la façon dont il peut être utilisé pour améliorer la qualité de la Gestion des Services des TI au sein d'une organisation ; ceci peut inclure, sans restriction, des professionnels des TI, des gestionnaires ou des responsables de processus métier.

PRE REQUIS

Aucun

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours accrédité (copie de la présentation)

Attestation de stage

SENSIBILISATION A ISO/IEC 20000®

Norme pour la gestion des services informatiques

Durée : 1 jour

DESCRIPTION

ISO/IEC 20000® est une norme de certification des services informatiques des organisations prouvant le respect de normes de qualité spécifiées au travers d'un ensemble de processus et de procédures mis en place. La norme ISO/IEC 20000® est un consensus pour une « qualité standard » de la gestion des services informatiques. Certifier les organisations, notamment par le respect de bonnes pratiques en appliquant les exigences d'un référentiel comme ITIL® et d'autres référentiels, permettra de garantir une qualité élevée de ces services.

OBJECTIFS

Identifier les apports d' ISO/IEC 20000® à la gestion des services informatiques.
Obtenir un aperçu du standard et des processus de certification et d'accréditation.
Eclaircir les exigences de la norme.
Aborder l'utilisation de la norme pour des organisations, des fournisseurs et des consultants qui envisagent la mise en œuvre d'une démarche qualité.
Distinguer ce qui relève d' ITIL®.

CONTENU

Aperçu de la gestion des services informatiques
Vue d'ensemble de la norme, décomposée en deux parties :

1. description précise des processus et spécifications à appliquer pour obtenir la certification
2. détail sur les différentes pratiques ou recommandations pour atteindre les objectifs définis auparavant

Procédure de certification
Processus d'accréditation

METHODE PEDAGOGIQUE

La théorie et les concepts sont illustrés par des formateurs experts d'ISO/IEC 20000® et expérimentés en gestion des services informatiques.
Les discussions de groupe permettent d'éclaircir les concepts en les évoquant à travers les expériences professionnelles de chacun.

PARTICIPANTS

Cette formation s'adresse aux acteurs du système d'information impliqués dans la gestion de la qualité des services informatiques et aux acteurs ayant besoin de connaître la norme et les processus d'accréditation : gestionnaires de processus liés aux technologies de l'information (clients et fournisseurs), gestionnaires de services informatiques, responsables qualité.

PRE REQUIS

Une connaissance des concepts de la gestion des services informatiques et de la terminologie ITIL® est recommandée.

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours (copie de la présentation)
Attestation de stage

SENSIBILISATION A COBIT®

Référentiel de contrôle de la performance de la gestion des Services des Technologies de l'Information

Durée : 1 jour

DESCRIPTION

COBIT® est l'acronyme de Control Objectives for Information and related Technology. Ce référentiel établit les concepts et les meilleures pratiques de gestion des processus informatiques.

COBIT® fournit aux gestionnaires, auditeurs et utilisateurs des technologies de l'information (TI) un ensemble de mesures, d'indicateurs, de processus et de meilleures pratiques, acceptées et reconnues par l'ensemble de la communauté informatique, pour maximiser les bénéfices liés à l'utilisation des systèmes d'information, ainsi que le développement d'un système de gouvernance et de contrôle de l'informatique. Cette formation consiste en une brève introduction au référentiel et aux principaux objectifs de contrôle.

OBJECTIFS

Etre sensible à l'intérêt d'un référentiel de contrôle dans une organisation des TI.

Acquérir un aperçu du modèle et des ses principaux composants.

Avoir une idée générale et détaillée des objectifs de contrôle.

Identifier les bénéfices et les facteurs critiques de succès du référentiel

CONTENU

Introduction au référentiel COBIT®.

Description des quatre domaines :

- Planifier et organiser
- Acquérir et mettre en œuvre
- Fournir et soutenir
- Mesurer et évaluer

Processus génériques

Bénéfices et facteurs critiques de succès

METHODE PEDAGOGIQUE

La théorie et les concepts sont illustrés par des formateurs experts de COBIT® et expérimentés en gestion des services informatiques.

Les discussions de groupe permettent d'éclaircir les concepts en les évoquant à travers les expériences professionnelles de chacun.

PARTICIPANTS

La formation s'adresse aux acteurs du système d'information impliqués dans la gestion de la qualité des services informatiques et notamment à tous les gestionnaires, responsables et auditeurs dont l'objectif est de contrôler et auditer la performance des technologies de l'information.

PRE REQUIS

Aucun

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours (copie de la présentation)

Attestation de stage

SENSIBILISATION A CMMI®

Référentiel pour l'amélioration des processus et la gestion du développement

Durée : 1 jour

DESCRIPTION

"Capability Maturity Model Integration" (CMMI®) est utilisé dans l'amélioration des activités de processus ; il s'agit d'un modèle vu comme :

- Un ensemble de meilleures pratiques
- Un cadre pour organiser les activités et leur fixer des priorités
- Un moyen de souligner l'alignement des objectifs d'amélioration des processus avec les objectifs organisationnels du métier (business)

La formation est une introduction à ce modèle et à ses composants essentiels.

OBJECTIFS

Etre sensibilisé au concept d'amélioration continue des processus.

Décrire le cadre de référence et ses principaux concepts.

Comprendre la différence entre les approches « étagée » (staged) et « continue » (continuous).

Découvrir les techniques d'évaluation.

CONTENU

Description résumée de :

- La présentation du modèle
- Les composants du modèle
- La mise en œuvre
- La gestion

METHODE PEDAGOGIQUE

La théorie et les concepts sont illustrés par des formateurs expérimentés en gestion des services informatiques.

Les discussions de groupe permettent d'éclaircir les concepts en les évoquant à travers les expériences professionnelles de chacun.

PARTICIPANTS

La formation s'adresse aux acteurs du système d'information impliqués dans la gestion de la qualité des services informatiques et qui veulent avoir un aperçu des concepts fondamentaux de CMMI® :

- les ingénieurs systèmes et logiciels,
- les exploitants,
- les responsables et gestionnaires de processus,

Les membres des équipes d'évaluation.

PRE REQUIS

Aucun

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours (copie de la présentation)

Attestation de stage

MISE EN OEUVRE

Mise en œuvre d'un projet ITIL®	11
Indicateurs et métriques pour la Gestion des Services des TI	12
Outils et solutions pour ITIL®	13

MISE EN ŒUVRE D'UN PROJET ITIL®

Mise en œuvre de processus ITIL® de Gestion des Services des Technologies de l'Information

Durée : 1 jour

DESCRIPTION

La mise en œuvre de processus ITIL® de Gestion des Services des Technologies de l'Information (TI) peut être une tâche consommatrice de temps et de ressources. L'engagement de toutes les parties prenantes est obligatoire pour le succès de cette mise en œuvre. Ainsi, il est vivement recommandé de la conduire dans le contexte d'un projet de manière à impliquer toutes les parties.

Cette formation débute, en guise d'introduction, par une brève description du modèle de l'Amélioration Continue des services afin de montrer où se situe la phase de mise en œuvre des processus dans le cycle de vie des services.

OBJECTIFS

Décrire une approche pour la mise en œuvre des « bonnes pratiques » ITIL®.

Identifier les étapes de fourniture et d'amélioration de services informatiques de qualité.

Etre capable de déterminer le niveau de maturité d'une organisation comprenant ses forces et ses faiblesses.

CONTENU

Le modèle de l'Amélioration Continue des services.

L'approche par le projet.

Les outils et méthodes à disposition (PMBok®, Prince2®, PMI®,...)

Les étapes de la mise en œuvre d'un projet :

- Sélectionner un point de départ lors d'une revue des opérations
- Organiser une campagne de sensibilisation, communiquer, identifier des points de blocages possibles
- Gérer les changements organisationnels
- Gérer les changements culturels
- Décrire les rôles et les responsabilités
- Décrire les activités, les procédures, les entrées et les sorties des processus
- Concevoir la formation de tous les futurs acteurs
- Mettre en œuvre les outils de gestion et les formations adaptées
- Construire un plan de communication

Planifier et construire une revue après mise en œuvre (PIR : Post Implementation Review)

METHODE PEDAGOGIQUE

La formation est dispensée par un expert en gestion des Services Informatiques ayant une solide expérience dans la mise en œuvre de processus et d'outils. La présentation et les discussions de groupe permettent de comprendre les concepts et de partager les expériences.

PARTICIPANTS

Professionnels des Technologies de l'Information (TI) qui travaillent dans une organisation désireuse d'adopter et d'adapter ITIL® et qui ont besoin d'être informés et, par la suite, de contribuer à un programme existant d'amélioration des services à travers des indicateurs et des métriques.

Ceci comprend mais n'est pas exclusif des professionnels des TI, des responsables métier et des propriétaires de processus.

PRE REQUIS

Formation « ITIL® Foundation V2 ou V3 »

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours (copie de la présentation)

Attestation de stage

INDICATEURS ET METRIQUES POUR LA GESTION DES SERVICES DES TI

Durée : 1 jour

Soutien à la Gestion du Cycle de Vie des Services des TI

DESCRIPTION

Beaucoup d'organisations ont du mal à définir, déployer et utiliser des indicateurs et des métriques. Elles mettent en place des processus et des procédures pour optimiser leurs opérations mais elles n'obtiennent pas les résultats attendus. Souvent, la raison principale concerne la précision des indicateurs et métriques mis en place. Au lieu d'avoir de vrais indicateurs clés de performance (KPI) leur permettant de se trouver dans une boucle d'amélioration continue, elles font face à des difficultés et des efforts pour gérer des données qui n'ont pas d'utilisation pertinente.

Le but de cette formation est de présenter un aperçu de la meilleure manière de définir, déployer et utiliser des indicateurs et des métriques. Cette approche par les indicateurs et les métriques concerne tout particulièrement la gestion des processus de Services Informatiques que la plupart des entreprises à travers le monde souhaitent exécuter de manière optimisée.

OBJECTIFS

A l'issue du cours, les participants seront capables de :

- Comprendre l'importance des indicateurs et des métriques dans la surveillance des services informatiques
- Avoir une bonne connaissance de ce qu'est un « bon » indicateur ou une « bonne » métrique
- Avoir une bonne connaissance de l'utilisation de « bons » indicateurs et métriques
- Gérer le cycle de vie d'un indicateur ou d'une métrique

CONTENU

D'abord, ce cours débute par la définition et les objectifs d'indicateurs et métriques répondant aux questions : quoi, pourquoi, qui, comment ?

Ensuite, il présente le cycle de vie des indicateurs et métriques : conception, mise en œuvre, production, avec un accent mis spécialement sur le domaine de la gestion des Services Informatiques concernant les niveaux stratégique, tactique et opérationnel et la phase de projet.

Enfin, ce cours fournit des exemples d'indicateurs et de métriques dans les domaines suivants :

- Perspective métier
- Gestion du risque
- Gestion financière
- Processus de conception des services
- Processus de transition des services
- Processus d'exploitation des services
- Quelques fonctions (Centre de Services, Gestion des Applications)

METHODE PEDAGOGIQUE

La formation est dispensée par un expert en gestion des Services Informatiques ayant une solide expérience dans la mise en œuvre d'indicateurs et de métriques à l'aide de processus et d'outils.

L'utilisation d'un outil du marché permet l'illustration et la discussion en groupes afin de comprendre comment les indicateurs et métriques pourraient être mis en œuvre.

PARTICIPANTS

Professionnels des Technologies de l'Information (TI) qui travaillent dans une organisation désireuse de mettre en œuvre avec succès une approche de la gestion des Services Informatiques et qui ont besoin d'être informés et, par la suite, de contribuer à un programme existant d'amélioration des services à travers des indicateurs et des métriques.

Ceci comprend mais n'est pas exclusif des professionnels des TI, des responsables métier et des propriétaires de processus.

PRE REQUIS

Aucun, mais une sensibilisation à la Gestion des Services ITIL® est recommandée

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours (copie de la présentation)
Attestation de stage

OUTILS ET SOLUTIONS POUR ITIL®

Soutien à la gestion du cycle de vie des Services Informatiques

Durée : 1 jour

DESCRIPTION

A mesure que les processus et les procédures destinés à assurer la bonne santé de l'infrastructure des Technologies de l'Information (TI) se développent, des flux de travail et des aides organisationnels de plus en plus complexes sont nécessaires. Des outils de soutien de cette gestion des services ont suivi au niveau de l'entreprise. Au sein des organisations les plus grandes et les plus complexes, il existe un large consensus pour une structure qui respecte le modèle ITIL® de gestion des TI. Les éditeurs se sont alignés en fournissant des outils d'assistance à la mise en œuvre des processus ITIL®.

Le but de cette formation est de présenter un aperçu des différents outils qu'une entreprise, grande ou petite, peut vouloir mettre en œuvre afin d'aboutir à la meilleure utilisation de ses meilleures pratiques dans la gestion des TI.

OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre l'importance des outils pour organiser une fonction des TI
- Avoir une bonne connaissance des principaux éditeurs du marché
- Avoir une bonne connaissance des principaux outils du marché
- Initier une action de sélection d'un outil dépendant de l'organisation à laquelle ils appartiennent

CONTENU

D'abord, un résumé de l'importance des outils dans la mise en œuvre des processus et fonctions ITIL® de gestion des TI est présenté.

Puis, un bref historique de la mise en œuvre d'outils chez les clients est décrit.

Cette formation présente alors les principaux éditeurs du marché, aussi bien que leurs outils appropriés.

Les outils sont présentés en fonction :

- Des processus concernés
- Des fonctions additionnelles (gestion des flux, gestion de la connaissance, intégration)
- Du contexte du client
- Du volume des données manipulées
- Du niveau d'automatisation

METHODE PEDAGOGIQUE

La formation est dispensée par un expert en gestion des TI ayant une solide expérience dans la mise en œuvre de processus et d'outils.

L'utilisation d'un outil du marché permet l'illustration et la discussion en groupes afin de comprendre comment les outils sont étroitement intégrés aux processus et fonctions.

PARTICIPANTS

Professionnels des Technologies de l'Information qui travaillent dans une organisation désireuse d'adopter et d'adapter ITIL® et qui ont besoin d'être informés et, par la suite, de contribuer à un programme existant d'amélioration des services.

Ceci comprend mais n'est pas exclusif des professionnels des TI, des responsables métier et des propriétaires de processus.

PRE REQUIS

Une sensibilisation à la Gestion des Services ITIL® est recommandée

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours (copie de la présentation)
Attestation de stage



REFERENTIELS (FORMATIONS CERTIFIANTES)

ISO/IEC 20000® pour Auditeurs	15
Introduction à CMMI®	16

ISO/IEC 20000® POUR AUDITEURS

Standard pour la gestion des services informatiques

Durée : 2 jours

DESCRIPTION

ISO/IEC 20000® est une norme de certification des services informatiques des organisations prouvant le respect de normes de qualité spécifiées au travers d'un ensemble de processus et de procédures mis en place. Ce module est la deuxième étape du cursus de formation à l'audit des systèmes d'information. Il présente en deux jours tous les éléments fondamentaux nécessaires à un auditeur de systèmes de gestion pour maîtriser tous les aspects des activités d'audit.

Il est destinée aux auditeurs qui doivent acquérir une connaissance approfondie de la norme ISO/IEC 20000® et des éléments à vérifier lors d'un processus de certification.

OBJECTIFS

Acquérir une connaissance approfondie de la norme ISO/IEC 20000® et du processus de certification.

Comprendre les exigences de la norme ISO/IEC 20000®.

Maîtriser les techniques d'audit.

Préparer leurs audits en fonction de la documentation à disposition.

Se comporter de façon adéquate durant les entretiens d'audit.

Evaluer de façon précise les résultats des audits et préparer un rapport correspondant.

CONTENU

Les principes et la pratique de l'audit de systèmes de gestion des services informatiques conforme à la norme ISO/IEC 20000®.

Les techniques à mettre en œuvre et les aptitudes à démontrer pour effectuer les audits.

L'objet, le domaine d'application et les exigences de la norme par rapport à laquelle les audits sont effectués.

Recueil et analyse des preuves tangibles en toute objectivité.

Evaluation et communication des résultats d'un audit.

Planification et d'organisation d'un audit.

Analyse et remise en question en vue du développement constructif de techniques d'audit et de la connaissance des normes concernant les systèmes de gestion des services informatiques.

METHODE PEDAGOGIQUE

La théorie et les concepts sont illustrés par des formateurs experts d'ISO/IEC 20000® et expérimentés en gestion des services informatiques.

Les discussions de groupe permettent d'éclaircir les concepts en les évoquant à travers les expériences professionnelles de chacun.

PARTICIPANTS

Les acteurs ayant besoin de connaître la norme et les processus d'accréditation : gestionnaires de processus (clients et fournisseurs) liés aux technologies de l'information (TI), gestionnaires de services informatiques, responsables qualité.

La formation s'adresse aux acteurs du système d'information impliqués dans le management de la qualité des services informatiques et notamment aux :

Managers visant la certification de leur organisation

Chefs de projet en charge de planifier et d'implémenter les processus de la gestion des services des TI

Futurs auditeurs de la norme ISO 20000®

Responsables de processus ou de pratiques en charges de plans d'amélioration

Responsables Qualité en charges de l'évolution des référentiels internes

PRE REQUIS

Les participants devront justifier d'une expérience de 3 ans dans le domaine de l'audit informatique et avoir réussi le module préalable « Introduction à ISO/IEC 20000® ».

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours accrédité (copie de la présentation)

Copie de la norme officielle

Attestation de stage

Epreuve d'examen à l'issue du stage

INTRODUCTION A CMMI

Meilleures pratiques pour l'amélioration des processus et la gestion du développement

Durée : 3 jours

DESCRIPTION

“Capability Maturity Model Integration” (CMMI) est utilisé dans l'amélioration des activités de processus ; il s'agit d'un modèle vu comme :

- Un ensemble de meilleures pratiques
- Un cadre pour organiser les activités et leur fixer des priorités
- Un moyen de souligner l'alignement des objectifs d'amélioration des processus avec les objectifs organisationnels du métier (business)

La formation est une introduction détaillée à ce modèle et à ses composants essentiels. Elle va permettre aux participants de comprendre le modèle et planifier sa mise en œuvre.

Grâce à cette formation, vous comprendrez l'importance de l'approche des processus dans une stratégie organisationnelle d'amélioration continue, vous saurez identifier la portée du CMMI, ses intérêts, ses limites et connaîtrez la terminologie, les composants et la structure du modèle spécifique.

OBJECTIFS

Intégrer les concepts clés, la terminologie, la structure et les différents modèles issus de CMMI.

Identifier la portée du modèle, ses intérêts et ses limites.

Choisir le bon modèle pour évaluer et maîtriser ses processus.

Interpréter le CMMI dans votre organisation

Planifier la mise en œuvre.

Etre en mesure de participer en tant que membre d'équipe à une évaluation SCAMPI

CONTENU

L'amélioration des processus et CMMI : concept de base d'un modèle de maturité.

Aperçu des composants du modèle CMMI, nature et type.

Représentations d'un modèle et institutionnalisation.

Développement de produit (1)

Gestion du projet

Projet et soutien organisationnel

Développement de produit (2)

Amélioration de l'infrastructure

Gestion quantitative

Soutien d'environnements complexes

Représentation étagée et continue, niveaux de maturité et aptitude, relations entre les composants

Et maintenant ? (la suite...)

METHODE PEDAGOGIQUE

La théorie et les concepts sont illustrés par des formateurs expérimentés en gestion des services informatiques.

Les discussions de groupe permettent d'éclaircir les concepts en les évoquant à travers les expériences professionnelles de chacun.

PARTICIPANTS

La formation s'adresse aux acteurs du système d'information impliqués dans la gestion de la qualité des services informatiques et qui veulent approfondir leurs connaissances du modèle CMMI :

- les participants à un projet d'amélioration CMMI,
- les correspondants et responsables qualité,
- les responsables et gestionnaires de processus,
- les membres des équipes d'évaluation.

PRE REQUIS

Il est recommandée de bénéficier d'une expérience professionnelle de la mise en œuvre et de l'amélioration des processus ou de l'ingénierie matérielle et logicielle des systèmes.

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours (copie de la présentation)

Attestation de stage

CERTIFICATION

Certificat « Introduction to CMMI » du SEI (Software Engineering Institute) de l'université Carnegie Mellon (USA)

ITIL® (FORMATIONS CERTIFIANTES, COURS DISPENSES EN FRANÇAIS)

ITIL® Foundation Bridge V2-V3	18
ITIL® Foundation V3	19
ITIL® V3 Service Capability OS&A	20
ITIL® V3 Service Capability RC&V	21
ITIL® V3 Service Capability PP&O	22
ITIL® V3 Service Capability SO&A	23

PASSERELLE ITIL® V2 VERS ITIL® V3 LES FONDAMENTAUX

« ITIL® V3 Foundation Bridge »

Durée : 3 jours

Valeur : 2 crédits pour l'obtention du diplôme Expert ITIL®

DESCRIPTION

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) est une description des meilleures pratiques de gestion des services informatiques, largement approuvé et utilisé par la plupart des acteurs du marché, aussi bien clients que fournisseurs. En 2007, ITIL® a bénéficié d'un important programme de mise à niveau vers la version 3 qui repose sur un cycle de vie des services composé de cinq phases : Stratégie des Services, Conception des Services, Transition des Services, Exploitation des Services, Amélioration Continue des Services. Cette formation détaille les différences entre cette nouvelle approche et la version précédente (ITIL® V2).

OBJECTIFS

Comprendre la structure et les concepts de base d'ITIL® V3 et les raisons de son évolution.
Acquérir les nouveaux concepts d'ITIL® V3 et les principales différences avec la V2.
Passer avec succès l'examen de certification accrédité par OGC® : Passerelle ITIL® Les Fondamentaux (ITIL® V3 Foundation Bridge).

CONTENU

Les principaux points sont traités à travers un rappel sur la V2 et les différences avec la V3 :

- Gestion des Services en tant que pratique,
- Cycle de vie des Services,
- Concepts clés, principes et modèles,
- Processus sélectionnés,
- Rôles et fonctions sélectionnés,
- Programme de Qualification ITIL® V3.

METHODE PEDAGOGIQUE

L'exposé théorique et les concepts sont illustrés par des formateurs expérimentés en pédagogie et en gestion des services. Les discussions pendant les exposés et lors de travaux pratiques en groupes restreints, permettent d'assimiler les concepts clés en les rapprochant de l'expérience de chaque participant.
De plus, Q2I innove et utilise pendant ses sessions de formation un outil du marché en gestion des services. L'utilisation de cet outil, paramétré pour une entreprise fictive, permet d'illustrer tous les concepts et pratiques abordés. L'assimilation de la théorie est ainsi facilitée et accélérée car les stagiaires bénéficient d'une mise en situation « réelle ». Le contexte de l'entreprise et la transformation de son fonctionnement par les processus sont appréhendés par l'auditoire de manière beaucoup plus concrète et pragmatique. A la différence des sessions « classiques », avec l'approche Q2I, les stagiaires acquièrent un savoir et obtiennent des apports directement exploitables et applicables au sein de leur propre organisation.

PARTICIPANTS

Le groupe cible pour le passage du certificat ITIL® V3 de base dans le domaine de la Gestion des Services des TI est composé :

- Des personnes titulaires du certificat « ITIL® V2 Foundation ».
De Professionnels des TI qui travaillent au sein d'une organisation ayant adopté et adapté ITIL® V2 et qui ont besoin d'être informés sur le sujet afin notamment de contribuer à un plan d'amélioration des services actuels.

PRE REQUIS

Certificat « ITIL® V2 Foundation ».

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours accrédité (copie de la présentation)
Attestation de stage
Epreuve d'examen à l'issue du stage.

CERTIFICATION

Certificat « ITIL® V3 Foundation Bridge »
Le succès à l'examen fait gagner 2 crédits pour l'obtention du diplôme Expert ITIL® qui en requiert 22.

ITIL® V3 LES FONDAMENTAUX

« ITIL ® V3 FOUNDATION »

Durée : 3 jours

Valeur : 2 crédits pour l'obtention du diplôme Expert ITIL®

DESCRIPTION

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) est une description des meilleures pratiques de gestion des services informatiques, largement approuvé et utilisé par la plupart des acteurs du marché, aussi bien clients que fournisseurs.

La récente version 3 (2007) repose sur un cycle de vie des services composé de cinq phases : Stratégie des Services, Conception des Services, Transition des Services, Exploitation des Services, Amélioration Continue des Services. Ces cinq phases sont détaillées durant la formation.

OBJECTIFS

Acquérir la terminologie, la structure et les concepts de base d'ITIL®, ainsi que la compréhension des principes majeurs des pratiques ITIL® pour la Gestion des Services.

Rattacher la démarche ITIL® à la vie quotidienne de la gestion des services dans une entreprise.

Passer avec succès l'examen de certification accrédité par OGC®.

CONTENU

Les principaux points sont :

- Gestion des Services comme une pratique,
- Cycle de vie des Services,
- Principes clés et modèles,
- Concepts génériques,
- Processus sélectionnés,
- Rôles sélectionnés,
- Fonctions sélectionnées,
- Technologie et architecture,
- Programme de Qualification ITIL®.

METHODE PEDAGOGIQUE

L'exposé théorique et les concepts sont illustrés par des formateurs expérimentés en pédagogie et en gestion des services. Les discussions pendant les exposés et lors de travaux pratiques en groupes restreints, permettent d'assimiler les concepts clés en les rapprochant de l'expérience de chaque participant.

De plus, Q2I innove et utilise pendant ses sessions de formation un outil du marché en gestion des services. L'utilisation de cet outil, paramétré pour une entreprise fictive, permet d'illustrer tous les concepts et pratiques abordés. L'assimilation de la théorie est ainsi facilitée et accélérée car les stagiaires bénéficient d'une mise en situation « réelle ». Le contexte de l'entreprise et la transformation de son fonctionnement par les processus sont appréhendés par l'auditoire de manière beaucoup plus concrète et pragmatique. A la différence des sessions « classiques », avec l'approche Q2I, les stagiaires acquièrent un savoir et obtiennent des apports directement exploitables et applicables au sein de leur propre organisation.

PARTICIPANTS

Le groupe cible du certificat ITIL® de base dans le domaine de la Gestion des Services des TI est composé :

- Des personnes ayant besoin de comprendre le cadre de référence ITIL® et la façon dont il peut être utilisé pour améliorer la qualité de la Gestion des Services des TI au sein d'une organisation.
- De Professionnels des TI qui travaillent au sein d'une organisation ayant adopté et adapté ITIL® et qui ont besoin d'être informés sur le sujet afin notamment de contribuer à un plan d'amélioration des services actuels.

Ceci peut inclure, sans restriction, des professionnels des TI, des gestionnaires ou des responsables de processus métier.

PRE REQUIS

Il est recommandé de posséder une expérience dans le domaine des services informatiques (conception, développement, exploitation).

Aucune formation particulière n'est requise pour assister à ce cours.

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours accrédité (copie de la présentation)

Attestation de stage

Epreuve d'examen à l'issue du stage

CERTIFICATION

Certificat « ITIL® V3 Foundation »

Le succès à l'examen fait gagner 2 crédits pour l'obtention du diplôme Expert ITIL® qui en requiert 22.

ITIL® V3 SERVICE CAPABILITY OS&A

Operational Support and Analysis (Soutien Opérationnel et Analyse)

DESCRIPTION

Les modules de formation de la filière « Aptitudes de Service » (Service Capabilities) concernent l'étude en détails de quelques processus en vue de leur mise en pratique dans une (votre) organisation.

Les processus et fonctions suivants font partie du module OS&A :

- Gestion des Evènements
- Gestion des Incidents
- Gestion des Problèmes
- Exécution des Requêtes
- Gestion des Accès
- Centre de Services
- Gestion Techniques
- Gestion des Opérations IT
- Gestion des Applications

OBJECTIFS

Etudier en détails un groupe de processus pour comprendre comment ils sont étroitement liés dans les activités quotidiennes d'une DSI et acquérir les connaissances nécessaires à la mise en place de ces processus dans une (votre) organisation.

Savoir « par quel bout prendre » la démarche ITIL®, et imaginer les activités et leurs mises en place dans votre organisation.

Concevoir les plans et documents (livrables, rapports) exigés par les différents processus.

Passer avec succès l'examen de certification par OGC®.

CONTENU

Pour chaque processus, sont détaillés :

- Les composantes du processus (activités, données en entrée, données en sortie, déclencheurs, procédures possibles, modes opératoires éventuels, facteurs critiques de succès et indicateurs de performance, problèmes potentiels)

- Les rôles et responsabilités (gestionnaire, propriétaire)
- L'intégration des processus dans une (votre) organisation
- Les documents clés (plans, revues, programmes,...) pour chaque processus
- Les outils et leurs apports

Les processus sont décrits dans leur participation au cycle de vie des services. Leur amélioration continue est évoquée lors de la description de métriques adéquates.

METHODE PEDAGOGIQUE

L'exposé théorique et les concepts sont illustrés par des formateurs expérimentés en pédagogie et en gestion des services.

Les discussions pendant les exposés et lors de travaux pratiques en groupes restreints, permettent d'assimiler les concepts clés en les rapprochant de l'expérience de chaque participant

De plus, Q2I innove et utilise pendant ses sessions de formation un outil du marché en gestion des services. L'utilisation de cet outil, paramétré pour une entreprise fictive, permet d'illustrer tous les concepts et pratiques abordés. L'assimilation de la théorie est ainsi facilitée et accélérée car les stagiaires bénéficient d'une mise en situation « réelle ». Le contexte de l'entreprise et la transformation de son fonctionnement par les processus sont appréhendés par l'auditoire de manière beaucoup plus concrète et pragmatique. A la différence des sessions « classiques », avec l'approche Q2I, les stagiaires acquièrent un savoir et obtiennent des apports directement exploitables et applicables au sein de leur propre organisation.

PARTICIPANTS

Les participants ont suivi avec succès la formation « Fondation de l'ITIL® V3 » et souhaitent poursuivre le cursus de certification ITIL® V3.

Durée : 5 jours

Valeur : 4 crédits pour l'obtention du diplôme Expert ITIL®

Formation intermédiaire.

Les personnes intéressées :

- désirent approfondir les processus adressés et les déployer dans une organisation IT ;
- occupent des rôles de certains processus dans une organisation et désirent approfondir ces rôles ou évoluer vers d'autres rôles et responsabilités ;
- participent à la mise en place d'une démarche qualité basée sur ITIL® V3 et souhaitent contribuer à l'amélioration continue des services et à la maturation des processus déployés ;
- sont des professionnels des TI, des responsables métier et des propriétaires de processus.

PRE REQUIS

- Le certificat « Fondation V3 » ou « Passerelle Fondation V2 vers V3 » est requis pour tout participant qui souhaite passer un certificat « Aptitudes de Service ».
- Il est recommandé d'être familiarisé avec la terminologie ITIL® et d'être partie prenante, dans le cadre des activités professionnelles courantes, d'un ou plusieurs des processus étudiés.
- Il est vivement recommandé d'avoir lu les ouvrages de référence (principaux, de cœur) ITIL® V3 comme préparation de la formation.

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours accrédité (copie de la présentation)

Attestation de stage

Epreuve d'examen à l'issue du stage.

CERTIFICATION

Certificat ITIL® en « Soutien Opérationnel et Analyse »

Le succès à l'examen fait gagner 4 crédits pour l'obtention du diplôme Expert ITIL®.

ITIL® V3 SERVICE CAPABILITY RC&V

Release Control and Validation (Versions, Contrôle et Validation)

DESCRIPTION

Les modules de formation de la filière « Aptitudes de Service » (Service Capabilities) concernent l'étude en détails de quelques processus en vue de leur mise en pratique dans votre organisation.

Les processus et fonctions suivants font partie du module RC&V :

- Gestion des Changements
- Gestion des Mises en Production et des Déploiements
- Tests et Validation des Services
- Exécution des Requêtes
- Gestion des Actifs de Service et des Configurations
- Evaluation des Services
- Gestion de la Connaissance

OBJECTIFS

Etudier en détails un groupe de processus pour comprendre comment ils sont étroitement liés dans les activités quotidiennes d'une DSI et acquérir les connaissances nécessaires à la mise en place de ces processus dans votre organisation.

Savoir « par quel bout prendre » la démarche ITIL®, et imaginer les activités et leurs mises en place dans votre organisation.

Concevoir les plans et documents (livrables, rapports) exigés par les différents processus.

Passer avec succès l'examen de certification accrédité par OGC®.

CONTENU

Pour chaque processus, sont détaillés :

- Les composantes du processus (activités, données en entrée, données en sortie, déclencheurs, procédures possibles, modes opératoires éventuels, facteurs critiques de succès et indicateurs de performance, problèmes potentiels),

- Les rôles et responsabilités (gestionnaire, propriétaire),
- L'intégration des processus dans votre organisation,
- Les documents clés (plans, revues, programmes,...) pour chaque processus,
- Les outils et leurs apports.

Les processus sont décrits dans leur participation au cycle de vie des services. Leur amélioration continue est évoquée lors de la description des métriques adéquates.

METHODE PEDAGOGIQUE

L'exposé théorique et les concepts sont illustrés par des formateurs expérimentés en pédagogie et en gestion des services.

Les discussions pendant les exposés et lors de travaux pratiques en groupes restreints, permettent d'assimiler les concepts clés en les rapprochant de l'expérience de chaque participant

De plus, Q2I innove et utilise pendant ses sessions de formation un outil du marché en gestion des services. L'utilisation de cet outil, paramétré pour une entreprise fictive, permet d'illustrer tous les concepts et pratiques abordés. L'assimilation de la théorie est ainsi facilitée et accélérée car les stagiaires bénéficient d'une mise en situation « réelle ». Le contexte de l'entreprise et la transformation de son fonctionnement par les processus sont appréhendés par l'auditoire de manière beaucoup plus concrète et pragmatique. A la différence des sessions « classiques », avec l'approche Q2I, les stagiaires acquièrent un savoir et obtiennent des apports directement exploitables et applicables au sein de leur propre organisation.

PARTICIPANTS

Les participants ont suivi avec succès la formation « Fondation de l'ITIL® V3 » et souhaitent poursuivre le cursus de certification ITIL® V3.

Les personnes intéressées:

- désirent approfondir les processus adressés et les déployer dans une organisation IT ;
- occupent des rôles de certains processus dans une organisation et désirent approfondir ces rôles ou évoluer vers d'autres rôles et responsabilités ;
- participent à la mise en place d'une démarche qualité basée sur ITIL® V3 et souhaitent contribuer à l'amélioration continue des services et à la maturation des processus déployés ;
- sont des professionnels des TI, des responsables métier et des propriétaires de processus.

PRE REQUIS

- Le certificat « Fondation V3 » ou « Passerelle Fondation V2 vers V3 » est requis pour tout participant qui souhaite passer un certificat « Aptitudes de Service ».
- Il est recommandé d'être familiarisé avec la terminologie ITIL® et d'être partie prenante, dans le cadre des activités professionnelles courantes, d'un ou plusieurs des processus étudiés.

Il est vivement recommandé d'avoir lu les ouvrages de référence (principaux, de cœur) ITIL® V3 comme préparation de la formation.

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours accrédité (copie de la présentation)

Attestation de stage

Epreuve d'examen à l'issue du stage.

CERTIFICATION

Certificat ITIL® en « Versions, Contrôle et Validation »

Le succès à l'examen fait gagner 4 crédits pour l'obtention du diplôme Expert ITIL®.

ITIL® V3 Service Capability PP&O

Planning, Protection and Optimization (Planification, Protection et Optimisation)

Durée : 5 jours

Valeur : 4 crédits pour l'obtention du diplôme Expert ITIL®

Formation intermédiaire.

DESCRIPTION

Les modules de formation de la filière « Aptitudes de Service » (Service Capabilities) concernent l'étude en détails de quelques processus en vue de leur mise en pratique dans votre organisation.

Les processus et fonctions suivants font partie du module PP&O :

- Gestion de la Capacité
- Gestion de la Disponibilité
- Gestion de la Continuité des Services Informatiques
- Gestion de la Sécurité Informatique
- Gestion de la Demande
- Gestion des Risques pour la Planification des Services, la Protection et l'Optimisation

OBJECTIFS

Etudier en détails un groupe de processus pour comprendre comment ils sont étroitement liés dans les activités quotidiennes d'une DSI et acquérir les connaissances nécessaires à la mise en place de ces processus dans votre organisation.

Savoir « par quel bout prendre » la démarche ITIL®, et imaginer les activités et leurs mises en place dans votre organisation.

Concevoir les plans et documents (livrables, rapports) exigés par les différents processus.

Passer avec succès l'examen de certification accrédité par OGC®.

CONTENU

Pour chaque processus, sont détaillés :

- Les composantes du processus (activités, données en entrée, données en sortie, déclencheurs, procédures possibles, modes opératoires éventuels, facteurs critiques de succès et indicateurs de performance, problèmes potentiels),
- Les rôles et responsabilités (gestionnaire, propriétaire),

- L'intégration des processus dans votre organisation,
- Les documents clés (plans, revues, programmes,...) pour chaque processus,
- Les outils et leurs apports.

Les processus sont décrits dans leur participation au cycle de vie des services. Leur amélioration continue est évoquée lors de la description des métriques adéquates.

METHODE PEDAGOGIQUE

L'exposé théorique et les concepts sont illustrés par des formateurs expérimentés en pédagogie et en gestion des services.

Les discussions pendant les exposés et lors de travaux pratiques en groupes restreints, permettent d'assimiler les concepts clés en les rapprochant de l'expérience de chaque participant

De plus, Q2I innove et utilise pendant ses sessions de formation un outil du marché en gestion des services. L'utilisation de cet outil, paramétré pour une entreprise fictive, permet d'illustrer tous les concepts et pratiques abordés. L'assimilation de la théorie est ainsi facilitée et accélérée car les stagiaires bénéficient d'une mise en situation « réelle ». Le contexte de l'entreprise et la transformation de son fonctionnement par les processus sont appréhendés par l'auditoire de manière beaucoup plus concrète et pragmatique. A la différence des sessions « classiques », avec l'approche Q2I, les stagiaires acquièrent un savoir et obtiennent des apports directement exploitables et applicables au sein de leur propre organisation.

PARTICIPANTS

Les participants ont suivi avec succès la formation « Fondation de l'ITIL® V3 » et souhaitent poursuivre le cursus de certification ITIL® V3.

Les personnes intéressées:

- désirent approfondir les processus adressés et les déployer dans une organisation IT ;
- occupent des rôles de certains processus dans une organisation et désirent approfondir ces rôles ou évoluer vers d'autres rôles et responsabilités ;
- participent à la mise en place d'une démarche qualité basée sur ITIL® V3 et souhaitent contribuer à l'amélioration continue des services et à la maturation des processus déployés ;
- sont des professionnels des TI, des responsables métier et des propriétaires de processus.

PRE REQUIS

Le certificat « Fondation V3 » ou « Passerelle Fondation V2 vers V3 » est requis pour tout participant qui souhaite passer un certificat « Aptitudes de Service ».

Il est recommandé d'être familiarisé avec la terminologie ITIL® et d'être partie prenante, dans le cadre des activités professionnelles courantes, d'un ou plusieurs des processus étudiés.

Il est vivement recommandé d'avoir lu les ouvrages de référence (principaux, de cœur) ITIL® V3 comme préparation de la formation.

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours accrédité (copie de la présentation)

Attestation de stage

Epreuve d'examen à l'issue du stage.

CERTIFICATION

Certificat ITIL® en « Planification, Protection et Optimisation »

Le succès à l'examen fait gagner 4 crédits pour l'obtention du diplôme Expert ITIL®.

ITIL® V3 Service Capability SO&A

Service Offerings and Agreements (Offres de Service et Accords)

Durée : 5 jours

Valeur : 4 crédits pour l'obtention du diplôme Expert ITIL®

Formation intermédiaire.

DESCRIPTION

Les modules de formation de la filière « Aptitudes de Service » (Service Capabilities) concernent l'étude en détails de quelques processus en vue de leur mise en pratique dans votre organisation.

Les processus et fonctions suivants font partie du module RC&V :

- Gestion du Portefeuille des Services
- Gestion des Niveaux de service
- Gestion du catalogue des Services
- Gestion de la Demande
- Gestion des Fournisseurs
- Gestion Financière des Services

OBJECTIFS

Etudier en détails un groupe de processus pour comprendre comment ils sont étroitement liés dans les activités quotidiennes d'une DSI et acquérir les connaissances nécessaires à la mise en place de ces processus dans votre organisation.

Savoir « par quel bout prendre » la démarche ITIL®, et imaginer les activités et leurs mises en place dans votre organisation.

Concevoir les plans et documents (livrables, rapports) exigés par les différents processus.

Passer avec succès l'examen de certification accrédité par OGC®.

CONTENU

Pour chaque processus, sont détaillés :

- Les composantes du processus (activités, données en entrée, données en sortie, déclencheurs, procédures possibles, modes opératoires éventuels, facteurs critiques de succès et indicateurs de performance, problèmes potentiels),
- Les rôles et responsabilités (gestionnaire, propriétaire),

- L'intégration des processus dans votre organisation,
- Les documents clés (plans, revues, programmes,...) pour chaque processus,
- Les outils et leurs apports.

Les processus sont décrits dans leur participation au cycle de vie des services. Leur amélioration continue est évoquée lors de la description des métriques adéquates.

METHODE PEDAGOGIQUE

L'exposé théorique et les concepts sont illustrés par des formateurs expérimentés en pédagogie et en gestion des services.

Les discussions pendant les exposés et lors de travaux pratiques en groupes restreints, permettent d'assimiler les concepts clés en les rapprochant de l'expérience de chaque participant

De plus, Q2I innove et utilise pendant ses sessions de formation un outil du marché en gestion des services. L'utilisation de cet outil, paramétré pour une entreprise fictive, permet d'illustrer tous les concepts et pratiques abordés. L'assimilation de la théorie est ainsi facilitée et accélérée car les stagiaires bénéficient d'une mise en situation « réelle ». Le contexte de l'entreprise et la transformation de son fonctionnement par les processus sont appréhendés par l'auditoire de manière beaucoup plus concrète et pragmatique. A la différence des sessions « classiques », avec l'approche Q2I, les stagiaires acquièrent un savoir et obtiennent des apports directement exploitables et applicables au sein de leur propre organisation.

PARTICIPANTS

Les participants ont suivi avec succès la formation « Fondation de l'ITIL® V3 » et souhaitent poursuivre le cursus de certification ITIL® V3.

Les personnes intéressées:

- désirent approfondir les processus adressés et les déployer dans une organisation IT ;
- occupent des rôles de certains processus dans une organisation et désirent approfondir ces rôles ou évoluer vers d'autres rôles et responsabilités ;
- participent à la mise en place d'une démarche qualité basée sur ITIL® V3 et souhaitent contribuer à l'amélioration continue des services et à la maturation des processus déployés ;
- sont des professionnels des TI, des responsables métier et des propriétaires de processus.

PRE REQUIS

Le certificat « Fondation V3 » ou « Passerelle Fondation V2 vers V3 » est requis pour tout participant qui souhaite passer un certificat « Aptitudes de Service ».

Il est recommandé d'être familiarisé avec la terminologie ITIL® et d'être partie prenante, dans le cadre des activités professionnelles courantes, d'un ou plusieurs des processus étudiés.

Il est vivement recommandé d'avoir lu les ouvrages de référence (principaux, de cœur) ITIL® V3 comme préparation de la formation.

DOCUMENTATION FOURNIE

Support de cours accrédité (copie de la présentation)

Attestation de stage

Epreuve d'examen à l'issue du stage.

CERTIFICATION

Certificat ITIL® en « Offre de Service et Accords »

Le succès à l'examen fait gagner 4 crédits pour l'obtention du diplôme Expert ITIL®

FORMATIONS SUR DEMANDE

N'hésitez pas à nous contacter afin de connaître les dates de formations possibles.

Pour cela il vous est possible de le faire par mail à l'adresse suivante : isabelle.scherrer@q2i.fr ou par téléphone au 06 78 54 48 09

Nous nous ferons un plaisir de vous proposer une formation adaptée à vos besoins et à votre budget !

FORMATIONS SUR CALENDRIER

Pour vous inscrire à l'une de nos formations, il vous suffit de nous retourner le formulaire d'inscription par mail à l'adresse suivante : isabelle.scherrer@q2i.fr Merci de bien vouloir nous contacter afin de recevoir notre formulaire d'inscription

Nous nous tenons à votre entière disposition pour vous conseiller dans le choix de votre formation.