



SPÉCIALISTE DE LA PRODUCTION INFORMATIQUE



CONSULTING – FORMATION – SOFTWARE – INFOGÉRANCE
ITIL au cœur de nos méthodes

Fort de son expertise de la production et de la gestion des services informatiques depuis plus de 15 ans, et responsable pédagogique de la formation Bac + 3 et Bac + 5 dans la filière informatique de production de l'Université d'EVRY, SEXTANT Solutions Informatiques vous propose de découvrir son catalogue de formation.

Catalogue de formation des meilleures pratiques de la gestion des services informatiques

Tél. : 0820 20 88 96

www.sextant-si.com

AGENCE FRANCE NORD
48 cours Blaise Pascal
91 000 EVRY

SIEGE SOCIAL
55 avenue
Marceau
75 116 PARIS

AGENCE FRANCE SUD
Technoparc Epsilon-
Boulevard
83 700 SAINT-RAPHAEL



INTRODUCTION

Le département FORMATION de Sextant Solutions Informatiques est né de la demande de nos clients.

Sa mission : partager avec nos stagiaires notre expertise de la production et de la gestion des services informatiques fondée sur plus de plus de 14 années d'expérience.

Notre implication dans le référentiel ITIL est particulièrement importante :

- Membre fondateur de l'itSMF France (association en charge de la promotion d'ITIL).
- Membre actif au sein de la commission Education et Normalisation de l'itSMF France.
- Responsable pour l'itSMF France auprès de l'AFNOR de la commission BPM/SOA.
- De nombreux clients de Sextant Solutions Informatiques ont témoigné leur retour d'expériences lors des conférences annuelles et ateliers organisés par l'itSMF France.
- Responsable pédagogique de la formation Bac + 3 et Bac + 5 dans la filière informatique de production de l'Université d'EVRY ayant reçu en 2004, le prix spécial Education de l'itSMF France.
- Sponsors depuis 2003 des différents chapitres francophones de l'itSMF.

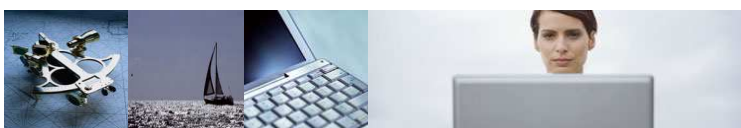
Toutes nos formations respectent trois principes fondamentaux pour accroître l'efficacité de nos participants :

- Au niveau théorique, le respect des normes et des standards définis dans le référentiel reconnu internationalement ITIL afin que chacun partage un vocabulaire commun et des pratiques normalisées.
- Au niveau pratique, l'échange de « bonnes pratiques » issues du terrain et éprouvées tout au long de notre longue expérience en production et gestion des services informatiques.
- Au niveau humain, une démarche pédagogique respectant le rythme de chacun et favorisant une participation active, mobilisatrice, dans la bonne humeur.

Je vous souhaite un très bon stage de formation avec Sextant Solutions Informatiques.

Jean-Charles Deleuze

PDG



Renseignements et inscriptions :

formation@sextant-si.com

Téléphone : 0820 20 88 96

www.sextant-si.com

LES GAMMES DE FORMATION

L'offre de formation de Sextant Solutions Informatiques en matière de gestion des services s'articule autour du référentiel de bonnes pratiques ITIL. Elle se décline en trois gammes :

- ▀ **Les formations ITIL diplômantes** : le contenu de ces formations respecte un cahier des charges strict et a fait l'objet d'un audit et d'une accréditation de l'EXIN. En sa qualité de partenaire de l'EXIN et de centre accrédité de formation, Sextant Solutions Informatiques s'engage à faire animer ses sessions par des formateurs accrédités par l'EXIN. L'accréditation des formateurs par l'EXIN garantit tant leur connaissance d'ITIL que leur expérience professionnelle informatique.

L'offre de formation diplômante compte aujourd'hui trois stages du premier niveau dit « Foundation » (les fondamentaux). Sextant Solutions Informatiques travaille au développement de son offre et proposera prochainement des stages de spécialisation diplômants.

- ▀ **Les formations ITIL complémentaires** :

- ▀ Les stages de sensibilisation : un grand nombre de vos collaborateurs doivent être formés pour comprendre les enjeux et bonnes pratiques mises en œuvre. L'adhésion et la participation de tous sont les clés du succès de vos projets d'optimisation de la gestion des services informatiques. Toutefois, en raison des contraintes d'organisation et de budget, il n'est pas toujours possible de faire participer tout le monde à un stage ITIL les fondamentaux de 2 à 3 jours. Aussi, Sextant Solutions Informatiques propose des sessions de sensibilisation en une journée, ou de découverte en une demi-journée.

- ▀ Les stages de spécialisation : vous avez déjà participé à un stage ITIL les fondamentaux, et vos responsabilités vous amènent à participer activement à la mise en œuvre et au pilotage d'un processus en particulier. En deux jours ce processus n'aura plus de secret pour vous. Vous saurez par exemple comment concevoir votre plan d'action en évitant les difficultés les plus fréquentes, comprendre, expliquer et déployer les bonnes pratiques, définir et analyser les indicateurs de performance, être force de proposition pour identifier et justifier les améliorations à apporter.

- ▀ **Les formations « sur mesure »** :

- ▀ Dans le cadre de vos projets, vous mettez en place quelques bonnes pratiques inspirées d'ITIL. Vous souhaitez une formation pour les acteurs concernés, focalisée sur les sujets en relation directe avec vos projets, adaptée au contexte et au vocabulaire de votre entreprise ? Elaborez votre propre programme de cours avec les consultants pédagogiques de Sextant Solutions Informatiques.

- ▀ Vous souhaitez approfondir un sujet particulier, trouver des réponses à une problématique rencontrée ? Sextant Solutions Informatiques et ses consultants experts ITIL vous propose une formule d'atelier, à mi-chemin entre formation et conseil, visant à vous aider dans la progression de vos projets et à surmonter les difficultés que vous éprouvez.

- ▀ Pour l'organisation de vos séminaires ou conférences, Sextant Solutions Informatiques est à même de vous proposer une large palette de prestations personnalisées : exposés, débats guidés, jeux de rôles, ...
Sensibilisez, dynamisez vos équipes, renforcez l'adhésion à vos projets.



Renseignements et inscriptions :

formation@sextant-si.com

Téléphone : 0820 20 88 96

www.sextant-si.com

LES TYPES DE FORMATION

Les formations de Sextant Solutions Informatiques sont proposées en deux types de sessions :

- **Stage interentreprises** : organisé par Sextant Solutions Informatiques, planifié longuement à l'avance, le stage interentreprises concerne les formations standard du catalogue, telles que décrites ci-après. Un stage interentreprises présente les avantages suivants :
 - Les échanges avec les autres participants s'avèrent souvent très enrichissants, les questions posées sont plus variées.
 - Il est économiquement avantageux pour un nombre restreint de participants.
- **Stage intra-entreprise** : organisé à votre demande, ce type de stage présente les avantages suivants :
 - Le stage est organisé aux dates qui vous conviennent.
 - Il est économiquement avantageux à partir de 4 participants.
 - Il permet une personnalisation du contenu du stage, sauf pour les formations diplômantes dont le programme doit être respecté en vue de l'examen.

POURQUOI NOUS CHOISIR ?

La valeur ajoutée de Sextant Solutions Informatiques résulte de :

- **L'expérience des métiers de l'informatique** : le cœur de métier de Sextant Solutions Informatiques est l'infogérance de production, depuis plus de 15 ans. La fidélité de ses clients est un gage de la qualité de ses prestations, de sa capacité à évoluer en capitalisant sur son expérience. Au fil du temps, Sextant Solutions Informatiques a été amenée à enrichir son offre : intégration de solutions de supervision, infogérance de parc de postes de travaux. En devenant éditeur de la solution MPI, la société Sextant Solutions Informatiques a encore élargi ses compétences. Fort de ces expériences partagées, les consultants qui animent les sessions de formation comprennent mieux vos préoccupations et illustrent les principes abordés avec de nombreux exemples pragmatiques et d'anecdotes vécues.
- **La qualité du contenu** : conçus par nos experts ITIL, titulaires du certificat ITIL Service Manager, les programmes de cours ont été élaborés avec soin, dans le souci de fournir une approche claire et simple des concepts présentés. L'accréditation par l'EXIN des formations diplômantes constitue également un gage de cette qualité.
- **La qualité de l'animation** : tous les consultants et intervenants sont régulièrement formés à dispenser les formations de Sextant Solutions Informatiques. Ces formations internes ont pour objectif de maintenir un haut niveau de connaissance sur les sujets enseignés et sur les techniques pédagogiques utilisées pour rendre les formations aussi vivantes qu'efficaces.
- **L'engagement de satisfaction** : forte de la qualité reconnue de ses formations, des retours élogieux des stagiaires et clients, d'un taux élevé de réussite aux examens, la société Sextant Solutions Informatiques s'engage à renouveler gratuitement, pour les mêmes stagiaires mais avec des intervenants différents, tout stage qu'une majorité des participants aurait jugé insatisfaisant.
- **L'esprit de service** : pendant les trois mois qui suivent un stage, tous les participants peuvent adresser par e-mail leurs questions relatives aux sujets abordés pendant le cours. Les consultants et experts de Sextant Solutions Informatiques s'engagent à y répondre. Plus qu'une formation, Sextant Solutions Informatiques vous apporte un véritable service pour accompagner vos projets.



Renseignements et inscriptions :
formation@sextant-si.com
 Téléphone : 0820 20 88 96
www.sextant-si.com

ITIL V3 LES FONDAMENTAUX

Est-il encore utile de présenter ITIL ? Cet acronyme venu d'Angleterre s'est très largement répandu au sein des départements informatiques des entreprises françaises au cours de ces dernières années. Mais que signifient ces 4 lettres ? Pourquoi ITIL connaît-il un tel succès ?

L'utilisation des produits et services informatiques est devenue indispensable à la productivité et à la performance de nos organisations. L'exigence des directions métiers quant à la qualité des services informatiques qu'elles utilisent croît légitimement. Tous attendent de leur fournisseur informatique, qu'il soit interne ou externe, un engagement de résultats – et non de moyens – qui soutienne pleinement leurs stratégies et objectifs. Plus que jamais, le service se doit d'être fiable et per-

formant tout en restant suffisamment souple pour accompagner les évolutions du métier et de son marché, voire même pour les anticiper, à un coût très compétitif.

Toujours mieux et moins cher, tel est donc le défi à relever par nos équipes informatiques. La bibliothèque ITIL, dont la troisième version est parue en 2007, apporte une aide précieuse aux organisations informatiques. Fondée sur l'expérience de nombreux organismes, la bibliothèque ITIL propose un panel de bonnes pratiques qui couvre la totalité du cycle de vie des services délivrés, depuis leur naissance jusqu'à leur fin de vie, en passant par leur conception, leurs tests et validations, leur déploiement, leur fourniture quotidienne, le pilotage de leur qualité et performance, leurs améliorations et évolutions, etc.

Adoptée dans le monde entier, la bibliothèque ITIL est aujourd'hui un standard de fait. Le vocabulaire et les définitions qu'elle contient constituent un langage commun qui facilite les échanges et la compréhension entre les acteurs informatiques.

Cette formation est conçue pour vous apporter les concepts fondamentaux des bonnes pratiques, le vocabulaire associé, et, à n'en pas douter, de nombreuses idées pour l'optimisation de la gestion des services au sein de votre organisation. Répondant à un cahier des charges strict, le contenu de ce cours a été audité et accrédité par l'EXIN. A ce titre, il permet aux participants qui le souhaitent de participer en fin de stage à un examen en vue d'obtenir le certificat « ITIL Foundation certificate in IT Service Management ».

Public Cette formation s'adresse à tous les acteurs informatiques. Aucune connaissance préalable particulière n'est requise.

Objectifs

- Découvrir l'approche ITIL de la gestion des services.
- Comprendre les principes fondamentaux de la gestion des services, et particulièrement le cycle de vie du service.
- Présenter les processus essentiels de la gestion des services informatiques.
- Comprendre les apports et bénéfices des processus ITIL dans la gestion des services.
- Identifier les rôles et fonctions clés, leurs responsabilités au sein de la gestion des services.
- Assimiler la culture du service qui fait de chacun un acteur du succès.
- Obtenir le certificat ITIL foundation de l'EXIN.

Durée Proposé sur trois jours consécutifs, ce stage inclut le passage de l'examen de certification de l'EXIN ITIL Foundation.

Cette formation est également proposée sur deux jours, sans examen de certification. Les personnes ayant suivi le stage de deux jours peuvent s'inscrire ultérieurement à la troisième journée afin d'obtenir le certificat.

Intervenant et méthode Sextant-SI, société de service spécialiste d'ITIL et membre fondateur de l'itSMF France, sélectionne ses intervenants pour leur maîtrise d'ITIL bien sûr, mais surtout pour leur expérience dans la mise en oeuvre des bonnes pratiques et leur qualité de transfert de connaissance et de compétence.

Grâce à eux, des exposés vivants, étayés d'exemples concrets et d'anecdotes issues du terrain, facilitent la compréhension et la mémorisation.

Tous les intervenants sont formés aux méthodes d'animation de SEXTANT-SI et sont accrédités par l'EXIN pour délivrer ce cours.

Support pédagogique A chaque participant est remis un support de cours, imprimé en couleurs, qui contient les diapositives projetées et des espaces réservés aux annotations.

Certification La troisième journée est consacrée à des révisions et au passage d'examens blancs avec correction collective, en vue de préparer au mieux les candidats à l'examen et d'optimiser leur chance de succès. Elle s'achève par l'examen de l'EXIN.

26 bonnes réponses aux 40 questions posées de type QCM permettent d'obtenir le certificat.



Renseignements et inscriptions :
formation@sextant-si.com
 Téléphone : 0820 20 88 96
www.sextant-si.com



ITIL V3 LES FONDAMENTAUX

Programme

Première journée :

- **La Gestion des Services en pratique :**
 - Le Service et la Gestion des Services (ITSM).
 - Les processus, les fonctions et les rôles.
 - Le modèle RACI.
- **Le cycle de vie du service :**
 - La stratégie au cœur du cycle de vie.
 - De la conception aux opérations.
 - L'amélioration continue du service.
- **La stratégie de service :**
 - Les concepts essentiels : utilité et garantie, ressources et capacités, valeur du service, portefeuille de services, modèles de services.
 - Les activités : définir le marché, développer l'offre de services, développer les actifs stratégiques, préparer la mise en œuvre.
 - Les processus stratégiques : la gestion financière des services, la gestion du portefeuille de services, la gestion de la demande.
- **La conception de service :**
 - Les concepts essentiels : les 5 aspects majeurs de la conception de service, la conception des solutions, le Service Design Package (SDP), la conception du portefeuille de service, la conception de l'architecture, la conception des processus, la conception du système de mesure.
 - Les processus : la gestion des niveaux de service, la gestion du catalogue de services, la gestion de la disponibilité de service, la gestion de la sécurité des données.

Seconde journée :

- **La conception de service (suite) :**
 - Les processus : la gestion des fournisseurs, la gestion de la capacité, la gestion de la continuité de service.
- **La transition de service :**
 - La gestion des changements.
 - La gestion des actifs de service et des configurations.
 - La gestion des versions et des mises en production.
- **Les opérations :**
 - Les concepts essentiels : l'importance de la communication, les 4 points d'équilibre.
 - Les processus : la gestion des incidents, la gestion des événements, la gestion des requêtes, la gestion des problèmes, la gestion des accès.
 - Les fonctions : le centre de services, les équipes techniques, les équipes applicatives, les équipes opérations.
- **L'amélioration continue du service :**
 - Les concepts essentiels : la gouvernance informatique, le cycle de Deming (PDCA), le modèle d'amélioration continue du service, l'importance et l'utilité de la mesure.
 - Le processus d'amélioration continue du service : les 7 étapes de l'amélioration.
 - L'Intégration avec les autres processus de gestion des services et les rôles clés.

Troisième journée :

- **La technologie et l'outillage :**
 - L'automatisation des services.
 - L'utilité de l'outillage et des technologies pour la gestion des services.
 - Le choix d'un outil : une approche méthodique.
- **Les formations et certifications individuelles :**
 - Les cursus de formation ITIL V3.
 - Les mises à niveau de ITIL V2 à V3.
- **La préparation à l'examen :**
 - Révisions, réponse aux questions des participants.
 - Examens blancs et corrections.
- **L'examen final de l'EXIN**



Renseignements et inscriptions :

formation@sextant-si.com

Téléphone : 0820 20 88 96

www.sextant-si.com



FORMATION

ITIL de V2 à V3 LES FONDAMENTAUX

Vous êtes déjà formé à ITIL V2 et avez appris la parution en 2007 d'une nouvelle version.

Pourquoi avoir écrit une nouvelle version ? Qu'est-ce qui change ? La version 3 apporte-t-elle d'importantes améliorations ?

Autant de questions auxquelles cette formation apporte des réponses claires et précises. Bien sûr, les bonnes pratiques évoluent avec le temps, rendant nécessaire une actualisation. Ces évolutions n'ébranlent pas toutefois les fondations d'ITIL V2 telles que l'orientation client, l'amélioration continue, la maîtrise des coûts et l'organisation des activités en processus structurés dont les performances sont mesurées et suivies.

Mais cette troisième version apporte surtout une approche très différente de la portée d'ITIL.

Les formations V2, focalisées sur les ouvrages Service Support et Service Delivery, laissent dans l'ombre les domaines abordés dans le reste de la bibliothèque, dont la dimension stratégique. ITIL était donc trop souvent perçu comme une aide opérationnelle s'adressant presque exclusivement au monde de la production informatique. La version 3 y remédie, en abordant la gestion des services informatiques au travers du cycle de vie complet du service. La stratégie de service est placée au cœur de la gestion des services et de la démarche d'amélioration continue. Le cycle de vie aborde tous les

aspects du service, depuis sa définition jusqu'à son retrait, en passant par sa conception, sa validation, sa mise en production, sa fourniture au quotidien, ses évolutions, etc.

Cette formation vous permet de comprendre cette nouvelle approche, de découvrir les bonnes pratiques associés aux domaines qui n'étaient pas couverts par les formations V2, d'appréhender les évolutions apportées par ITIL V3 dans la définition et la répartition des processus, des fonctions, des rôles et responsabilités. Bien sûr, cette nouvelle version comporte son lot de vocabulaire et de définitions que vous apprendrez à maîtriser.

Public Cette formation s'adresse à tous les acteurs informatiques ayant préalablement suivi une formation ITIL V2 Foundation. Les candidats à l'obtention du certificat doivent être titulaires du certificat ITIL Foundation V2.

Objectifs

- Comprendre les motivations de la nouvelle version.
- Maîtriser le cycle de vie du service.
- Acquérir les concepts nouveaux ou modifiés et le vocabulaire associé.
- Obtenir le certificat ITIL V3 Foundation Refresh.

Durée Proposé en une journée, ce stage inclut le passage de l'examen de certification ITIL V3 Foundation Refresh de l'EXIN.

Support pédagogique

A chaque participant est remis un support de cours, imprimé en couleurs, qui contient les diapositives projetées et des espaces réservés aux annotations.

Intervenant et méthode Sextant-SI, société de service spécialiste d'ITIL et membre fondateur de l'itSMF France, sélectionne ses intervenants pour leur maîtrise d'ITIL bien sûr, mais surtout pour leur expérience dans la mise en oeuvre des bonnes pratiques et leur qualité de transfert de connaissance et de compétence.

Grâce à eux, des exposés vivants, étayés d'exemples concrets et d'anecdotes issues du terrain, facilitent la compréhension et la mémorisation.

Tous les intervenants sont formés aux méthodes d'animation de SEXTANT-SI et sont accrédités par l'EXIN pour délivrer ce cours.

Certification La journée s'achève par l'examen de l'EXIN. Cet examen se déroule en une demi-heure pendant laquelle le candidat aura à répondre à 20 questions de type QCM.

13 bonnes réponses sont requises pour l'obtention du certificat. L'obtention de ce certificat permet l'accès aux autres formations du cursus de formation ITIL V3.





ITIL de V2 à V3 LES FONDAMENTAUX

Programme

- **Introduction :**
 - Pourquoi changer ITIL ?
- **La gestion des services en pratique :**
 - Le service et la gestion des services.
 - Le propriétaire de service (service owner).
 - Le modèle RACI.
- **Le cycle de vie du service :**
 - Structure de la bibliothèque ITIL V3.
 - Les 5 ouvrages au cœur d'ITIL, leur périmètre et leur positionnement dans le cycle de vie du service.
- **La stratégie de service :**
 - Concepts essentiels : utilité et garantie, ressources et capacités, valeur du service, portefeuille et catalogue de service, modèle de service.
 - Les activités : définir le marché, développer l'offre de service, développer les actifs stratégiques, préparer la mise en œuvre.
 - Processus : la gestion du portefeuille de service, la gestion de la demande.
- **La conception de service :**
 - Les 5 aspects majeurs de la conception de service : les solutions et le Service Design Package (SDP), le portefeuille de services, l'architecture, les processus, le système de mesure.
 - Processus : la gestion du catalogue de services, la gestion de la sécurité des données, la gestion des fournisseurs.
- **La transition de service :**
 - La gestion des changements.
 - La gestion des actifs de service et des configurations.
 - La gestion des versions et des mises en production.
- **Les opérations :**
 - Les 4 points d'équilibre.
 - Processus : la gestion des événements, la gestion des requêtes, la gestion des accès.
 - Fonctions : les équipes techniques, les équipes applicatives, les équipes opérations.
- **L'amélioration continue du service :**
 - Les concepts essentiels : la gouvernance informatique, le modèle d'amélioration continue, l'importance et l'utilité de la mesure.
 - Activités : les 7 étapes du processus d'amélioration continue, l'intégration avec les autres processus de gestion des services informatiques.
- **La formation :**
 - Le cursus officiel de formation ITIL et les certificats.



ITIL V2 LES FONDAMENTAUX

Est-il encore utile de présenter ITIL ? Cet acronyme venu d'Angleterre s'est très largement répandu au sein des départements informatiques des entreprises et organismes français au cours de ces dernières années. Mais que signifient ces 4 lettres ? Pourquoi ITIL connaît-il un tel succès ?

L'utilisation des produits et services informatiques est indispensable à la productivité et à la performance de nos entreprises. Les directions métiers deviennent légitimement de plus en plus exigeantes quant à la qualité de leurs services informatiques. Elles attendent de leur fournisseur informatique, qu'il soit interne ou externe, un engagement de résultats – et non de moyens – qui soutienne pleinement leurs stratégies et objectifs.

Plus que jamais, le service se doit d'être fiable autant que performant

tout en restant suffisamment souple pour accompagner les évolutions du métier et de son marché, voire même pour les anticiper, et tout ceci à un coût très compétitif.

Toujours mieux et moins cher, tel est le défi à relever par nos équipes informatiques. ITIL apporte une aide précieuse aux organisations informatiques. Fondée sur l'expérience de nombreuses organisations, la bibliothèque ITIL propose un ensemble de bonnes pratiques en matière de gestion des services informatiques. Malgré la parution d'une nouvelle version en 2007, la seconde reste d'actualité et continue de séduire, particulièrement les organisations qui ont entamé leur démarche d'amélioration sur les bases de cette version.

Adoptée dans le monde entier, la bibliothèque ITIL est rapidement devenue un standard de fait.

Le vocabulaire et les définitions qu'elle contient constituent un langage commun qui facilite les échanges et la compréhension entre les acteurs informatiques.

Cette formation est conçue pour vous apporter les concepts fondamentaux des bonnes pratiques, le vocabulaire associé, et, à n'en pas douter, de nombreuses idées pour l'optimisation de la gestion des services au sein de votre organisation. Répondant à un cahier des charges strict, le contenu de ce cours a été audité et accrédité par l'EXIN. A ce titre, il permet aux apprenants qui le souhaitent de participer en fin de stage à un examen en vue d'obtenir le certificat « ITIL Foundation certificate in IT Service Management ».

Public Cette formation s'adresse à tous les acteurs informatiques. Aucune connaissance préalable particulière n'est requise.

Objectifs

- Découvrir l'approche ITIL de la gestion des services.
- Comprendre les principes fondamentaux de la gestion des services.
- Présenter les processus essentiels de la gestion des services informatiques.
- Comprendre les apports et bénéfices des processus ITIL dans la gestion des services.
- Identifier les rôles et fonctions clés, leurs responsabilités au sein de la gestion des services.
- Assimiler la culture du service qui fait de chacun un acteur du succès.
- Obtenir le certificat ITIL foundation de l'EXIN.

Durée Proposé sur trois jours consécutifs, ce stage inclut le passage de l'examen de certification ITIL Foundation de l'EXIN.

Cette formation est également proposée sur deux jours, sans examen de certification.

Support pédagogique

A chaque participant est remis un support de cours, imprimé en couleurs, qui contient les diapositives projetées et des espaces réservés aux annotations.

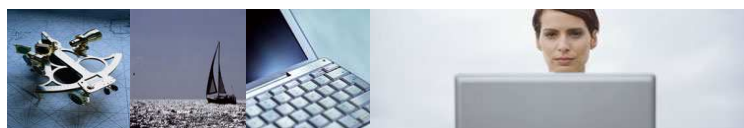
Intervenant et méthode Sextant-SI, société de service spécialiste d'ITIL et membre fondateur de l'itSMF France, sélectionne ses intervenants pour leur maîtrise d'ITIL bien sûr, mais surtout pour leur expérience dans la mise en oeuvre des bonnes pratiques et leur qualité de transfert de connaissance et de compétence.

Grâce à eux, des exposés vivants, étayés d'exemples concrets et d'anecdotes issues du terrain, facilitent la compréhension et la mémorisation.

Tous les intervenants sont formés aux méthodes d'animation de SEXTANT-SI et sont accrédités par l'EXIN pour délivrer ce cours.

Certification La journée s'achève par l'examen de l'EXIN. Cet examen se déroule en une demi-heure pendant laquelle le candidat aura à répondre à 40 questions de type QCM.

26 bonnes réponses sont requises pour l'obtention du certificat. L'obtention de ce certificat permet l'accès aux autres formations du cursus de formation ITIL V2.



Renseignements et inscriptions :
formation@sextant-si.com
 Téléphone : 0820 20 88 96
www.sextant-si.com



ITIL V2 LES FONDAMENTAUX

Programme

Première journée :

- **Les concepts essentiels :**
 - ITIL, définition et origine.
 - Définitions essentielles : le Service et la Gestion des Services (ITSM), le processus et la fonction, le client et l'utilisateur, niveau opérationnel et niveau tactique.
 - Amélioration continue : le cycle de Deming (PDCA).
- **Soutien des services :**
 - Le centre de services : le point de contact unique (SPOC), les responsabilités, les modèles organisationnels, les facteurs clés de succès, les indicateurs de performance.
 - ***Pour chacun des processus de soutien des services et de fourniture des services : les objectifs, le vocabulaire et les définitions associées, les activités, les bonnes pratiques et concepts essentiels, les facteurs clés de réussite et les principaux indicateurs de performance.***
 - La gestion des incidents.
 - La gestion des problèmes.
 - La gestion des configurations.
 - La gestion des changements.

Seconde journée :

- La gestion des mises en production.
- **Fourniture des services :**
 - La gestion des niveaux de service.
 - La gestion financière des services.
 - La gestion de la disponibilité.
 - La gestion de la capacité.
 - La gestion de la continuité de service.
- **La gestion de la sécurité des données :**
 - Notions fondamentales : disponibilité, intégrité et confidentialité des données, la particularité des incidents de sécurité, les activités et le rôle du gestionnaire de la sécurité.
- **La formation ITIL :**
 - Cours de formation ITIL V2.

Troisième journée :

- **La préparation à l'examen :**
 - Révisions, réponse aux questions des participants.
 - Examens blancs et corrections.
- **L'examen final de l'EXIN**





FORMATION

SENSIBILISATION A ITIL V3

Toujours mieux et moins cher, tel est le défi à relever par nos équipes informatiques. La bibliothèque ITIL, dont la troisième version est parue en 2007, apporte une aide précieuse aux organisations informatiques. Fondée sur l'expérience de nombreuses entreprises, la bibliothèque ITIL propose un large éventail de bonnes pratiques qui couvre l'ensemble du cycle de vie des services délivrés, depuis la détection des opportunités jusqu'à leur fin de vie, en passant par leur conception, leurs tests et leurs

validations, leur déploiement, leur fourniture quotidienne, le pilotage de leur qualité et performance, leurs améliorations et évolutions, etc.

Adoptée dans le monde entier, la bibliothèque ITIL est rapidement devenue un standard de fait. Le vocabulaire et les définitions qu'elle contient constituent un langage commun qui facilite les échanges et la compréhension entre les acteurs informatiques.

Vous souhaitez découvrir ITIL et ses concepts, ou vous menez un projet d'amélioration fondé sur les bonnes pratiques ITIL et souhaitez sensibiliser vos collaborateurs afin de renforcer leur compréhension et leur adhésion au projet ?

Cette formation est conçue pour apporter les concepts essentiels des bonnes pratiques, le vocabulaire associé, et à susciter l'intérêt pour une démarche d'amélioration de la gestion des services informatiques.

Public Cette formation s'adresse à tous les acteurs informatiques. Aucune connaissance préalable particulière n'est requise.

Objectifs

- Découvrir l'approche ITIL de la gestion des services.
- Comprendre les principes essentiels de la gestion des services, et particulièrement le cycle de vie du service.
- Présenter les processus essentiels de la gestion des services informatiques.
- Comprendre les apports et bénéfices des processus ITIL dans la gestion des services.
- Assimiler la culture du service qui fait de chacun un acteur du succès.

Durée Cette formation est proposée en une journée, soit 6h30 de cours effectif hors pauses.

Support pédagogique

A chaque participant est remis un support de cours, imprimé en couleurs, qui contient les diapositives projetées et des espaces réservés aux annotations.

Intervenant et méthode

Sextant-SI, société de service spécialiste d'ITIL et membre fondateur de l'itSMF France, sélectionne ses intervenants pour leur maîtrise d'ITIL bien sûr, mais surtout pour leur expérience dans la mise en oeuvre des bonnes pratiques et leur qualité de transfert de connaissance et de compétence.

Grâce à eux, des exposés vivants, étayés d'exemples concrets et d'anecdotes issues du terrain, facilitent la compréhension et la mémorisation.

Tous les intervenants sont formés aux méthodes d'animation de SEXTANT-SI et sont accrédités par l'EXIN pour délivrer ce cours.



Renseignements et inscriptions :
formation@sextant-si.com
Téléphone : 0820 20 88 96
www.sextant-si.com



SENSIBILISATION A ITIL V3

Programme

Matin :

- **Définitions et principes généraux :**
 - Le Service et la Gestion des Services (ITSM).
 - Le cycle de vie du service.
 - Les processus, les fonctions et les rôles.
 - Le modèle RACI.
- **La stratégie de service :**
 - Les concepts essentiels : utilité et garantie, ressources et capacités, valeur du service, portefeuille de services, modèles de services.
 - Les activités et processus stratégiques : la gestion de l'offre et du portefeuille de services, la gestion financière des services, la gestion de la demande.
- **La conception de service :**
 - Les concepts essentiels : les 5 aspects majeurs de la conception de service, la conception des solutions, le Service Design Package (SDP), la conception du portefeuille de service, la conception de l'architecture, la conception des processus, la conception du système de mesure.
 - Les processus : la gestion des niveaux de service, la gestion du catalogue de services, la gestion de la disponibilité de service, la gestion de la sécurité des données, la gestion des fournisseurs, la gestion de la capacité, la gestion de la continuité de service.

Après-midi :

- **La transition de service :**
 - La gestion des changements.
 - La gestion des actifs de service et des configurations.
 - La gestion des versions et des mises en production.
- **Les opérations :**
 - Les concepts essentiels : l'importance de la communication, les 4 points d'équilibre.
 - Les processus : la gestion des incidents, la gestion des événements, la gestion des requêtes, la gestion des problèmes, la gestion des accès.
 - La fonction centre de services.
- **L'amélioration continue du service :**
 - Les concepts essentiels : la gouvernance informatique, le cycle de Deming (PDCA), le modèle d'amélioration continue du service, l'importance et l'utilité de la mesure.
 - Le processus d'amélioration continue du service : les 7 étapes de l'amélioration.





FORMATION

SENSIBILISATION A ITIL V2

ITIL apporte une aide précieuse aux organisations informatiques. Fondée sur l'expérience de nombreuses entreprises, la bibliothèque ITIL propose un ensemble de bonnes pratiques en matière de gestion des services informatiques. Malgré la parution d'une nouvelle version en 2007, la seconde reste d'actualité et continue de séduire, particulièrement les organisations qui ont entamé leur démarche d'amélioration sur les bases de cette version.

Adoptée dans le monde entier, la bibliothèque ITIL est rapidement devenue un standard de fait. Le vocabulaire et les définitions qu'elle contient constituent un langage commun qui facilite les échanges et la compréhension entre les acteurs informatiques.

Vous souhaitez découvrir ITIL et ses concepts, ou vous menez un projet d'amélioration fondé sur les bonnes pratiques ITIL et souhaitez sensibiliser

vos collaborateurs afin de renforcer leur compréhension et leur adhésion au projet ?

Cette formation est conçue pour apporter les concepts essentiels des bonnes pratiques, le vocabulaire associé, et à susciter l'intérêt pour une démarche d'amélioration de la gestion des services informatiques.

Public Cette formation s'adresse à tous les acteurs informatiques. Aucune connaissance préalable particulière n'est requise.

Objectifs

- Découvrir l'approche ITIL de la gestion des services.
- Comprendre les principes fondamentaux de la gestion des services.
- Présenter les processus essentiels de la gestion des services informatiques.
- Comprendre les apports et bénéfices des processus ITIL dans la gestion des services.
- Assimiler la culture du service qui fait de chacun un acteur du succès.

Durée Cette formation est proposée en une journée, soit 6h30 de cours effectif hors pauses.

Support pédagogique

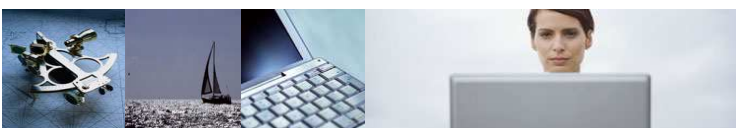
A chaque participant est remis un support de cours, imprimé en couleurs, qui contient les diapositives projetées et des espaces réservés aux annotations.

Intervenant et méthode

Sextant-SI, société de service spécialiste d'ITIL et membre fondateur de l'itSMF France, sélectionne ses intervenants pour leur maîtrise d'ITIL bien sûr, mais surtout pour leur expérience dans la mise en oeuvre des bonnes pratiques et leur qualité de transfert de connaissance et de compétence.

Grâce à eux, des exposés vivants, étayés d'exemples concrets et d'anecdotes issues du terrain, facilitent la compréhension et la mémorisation.

Tous les intervenants sont formés aux méthodes d'animation de SEXTANT-SI et sont accrédités par l'EXIN pour délivrer ce cours.





SENSIBILISATION A ITIL V2

Programme

Matin :

- **Les concepts essentiels :**
 - ITIL, définition et origine.
 - Définitions essentielles : le Service et la Gestion des Services (ITSM), le processus et la fonction, le client et l'utilisateur, niveau opérationnel et niveau tactique.
 - Amélioration continue : le cycle de Deming (PDCA).
- **Soutien des services :**
 - Le centre de services : le point de contact unique (SPOC), les responsabilités, les modèles organisationnels, les facteurs clés de succès, les indicateurs de performance.
 - ***Pour chacun des processus de soutien des services et de fourniture des services : les objectifs, le vocabulaire et les définitions associées, les principales activités, les bonnes pratiques et concepts essentiels.***
 - La gestion des incidents.
 - La gestion des problèmes.
 - La gestion des configurations.

Après-midi :

- La gestion des changements.
- La gestion des mises en production.
- **Fourniture des services :**
 - La gestion des niveaux de service.
 - La gestion financière des services.
 - La gestion de la disponibilité.
 - La gestion de la capacité.
 - La gestion de la continuité de service.





SPÉCIALISTE DE LA PRODUCTION INFORMATIQUE



CONSULTING – FORMATION – SOFTWARE – INFOGÉRANCE
ITIL au cœur de nos méthodes

ITIL au cœur de nos méthodes.

SEXTANT Solutions Informatiques est aujourd'hui le seul spécialiste à fournir l'ensemble des services complémentaires et indispensables à la production et à la gestion de services informatiques conformément aux bonnes pratiques ITIL :

Consulting – Formation – Logiciel – Infogérance

Tél. : 0820 20 88 96

www.sextant-si.com

AGENCE FRANCE NORD
48 cours Blaise Pascal
91 000 EVRY

SIEGE SOCIAL
55 avenue
Marceau
75 116 PARIS

AGENCE FRANCE SUD
Technoparc Epsilon-
Boulevard
83 700 SAINT-RAPHAEL