



ARRÊTONS
DE NAVIGUER À VUE.
COMMENÇONS
À PRENDRE LES COMMANDES.

La formation ITIL à IBM
Offre de formation V2
Les bridges V2 vers V3
Offre de formation V3

Introduction

En production industrielle, ce qui est craint c'est le **changement**,
nous le savons tous!!!

et pourtant

Quand nous mettons en place le référentiel ITIL, nous créons
très **fort changement** et nous avons trop tendance à **l'oublier**



A part peut être
Mme Thatcher

Thierry CHAMFRAULT
Bouygues Telecom

- La formation des hommes est primordiale. ITIL est perçu par le collaborateur comme un changement majeur de ses connaissances, une restructuration de ses missions et de réorganisation de son environnement de travail

PEOPLE/PROCESS/PRODUCT/PARTNER et LEADERSHIP

*It is not the strongest of the species that survives, nor the most intelligent, but the one most **responsive to change***
.... C. Darwin

La filière de formation ITIL

OBJECTIFS

Une offre complète sur ITIL autour des méthodologies, techniques, et outils supportant les « bonnes pratiques » d'ITIL dans les domaines soutien aux services et fourniture des services IT. Vision V2

Une offre couvrant les fondamentaux de ITIL Version 3 et les passerelles V2 vers V3 (Foundation et Service Manager)

Offre Education sur ITIL

<http://www.ibm.com/fr/formation>

IBM Software Education ITIL : c'est une double certification

1) **«Course provider» :**

agrément délivré par l'EXIN pour assurer l'aspect formation autour du référentiel ITIL

2) **«Authorized Examination Center » :**

centre certifieur agréé par l'EXIN pour faire passer les certifications en inter comme en intra. .



La certification ITIL



3 niveaux d'apprentissage



<p>Foundation certification de premier niveau accordée après un test sous forme de question/réponse</p>	<p>Principes de base L'apprentissage du solfège</p>	<p>Tout Public</p>
<p>Practitioner certification pour une discipline spécifique accordée après un test sous forme de questions-réponses basé sur un cas concret.</p>	<p>Maîtrise de processus Savoir jouer d'un instrument</p>	<p>Opérationnel, consultant, manager</p>
<p>Service manager certification accordée après deux tests de 3 heures, sous forme de mémoire.</p>	<p>Maîtrise de bout en bout Chef d'orchestre</p>	<p>Service level manager IT service manager</p>

La formation ITIL à IBM

Le **premier objectif** : Améliorer ses connaissances et certifier
« **Faire partager un langage commun, expliquer de façon simple et préparer aux certifications** »

L'Amérique, l'Armérie, je veux l'avoir et je l'aurai...

Qu'on me donne l'envie

Le **deuxième objectif** : développer son savoir faire et donner envie
« **Rendre opérationnel, ne pas être trop méthodologue, trop ambitieux, pas assez TERRAIN et surtout faire partager son enthousiasme** »

J'ai rêvé d'un autre monde

Le **troisième objectif** : sortir du cadre
« **Enrichir « ITIL » des concepts et acquis des autres référentiels (COBIT, ISO 2000.....)** »

Non vous n'aurez pas ma liberté de pensée

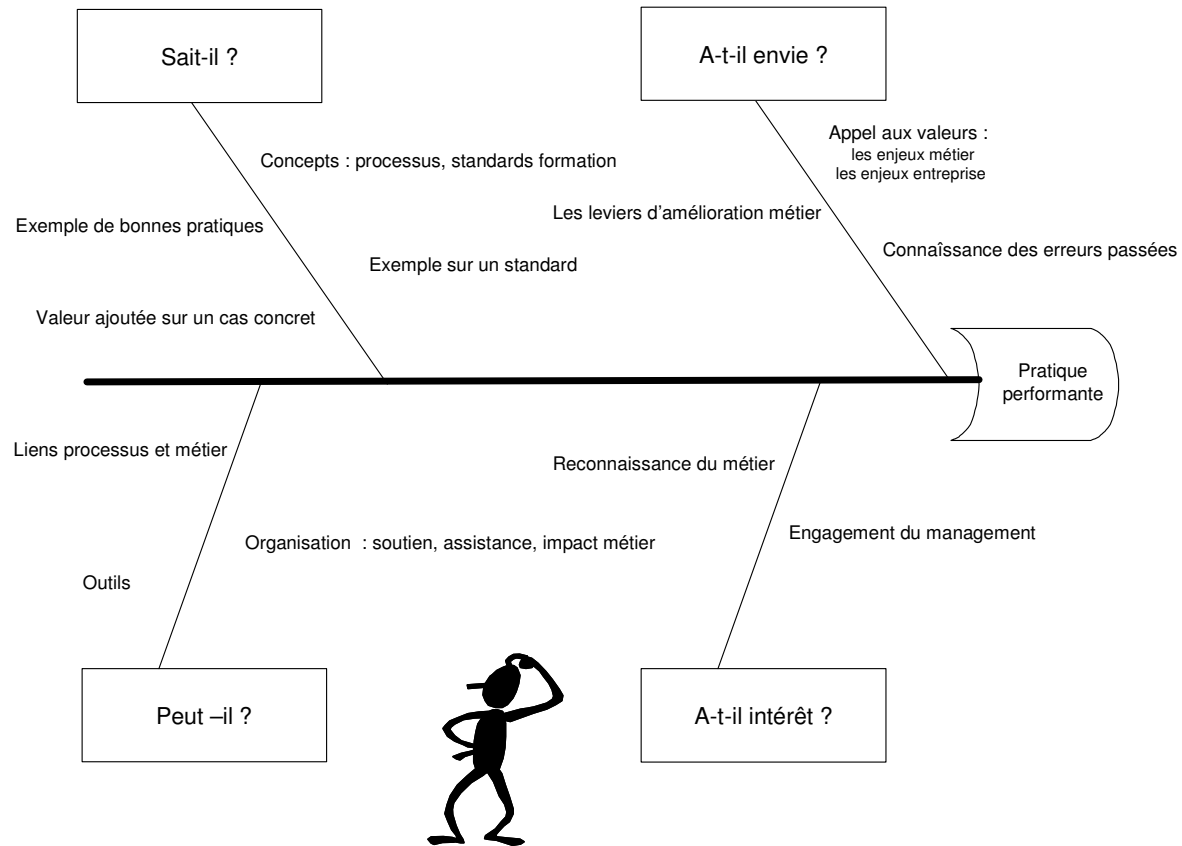
Le **quatrième objectif** : Avoir sa liberté de penser
« Ne faites que ce qui est **UTILE** et sachez conserver la personnalité et le métier de votre entreprise »

Autres caractéristiques : être réactif et à l'écoute de la demande



Etre Capable

Etre motivé



La formation ITIL à IBM

Où en est-on en terme de formation ITIL ?

- Début des formations Mai 2004
- Nombre de Sessions de formation et personnes formées par IBM France

Fondation

2004 plus de 50 personnes
 2005, 10 sessions de 12 personnes
 réussite à examen EXIN)

EXIN pass rates ITIL Foundation, January - June 2006
88%

2006, 12 sessions de 12 personnes en moyenne (taux de réussite >90% examen en français), hors formations intra entreprises

2007, 15 sessions (taux de réussite équivalent à 2006), 2 premiers cours V3

2008, fin juin déjà 15 sessions de 12 personnes réalisées sur ITIL V2, V3 ou Bridge

Practitioner

2005 une dizaine de personnes

EXIN pass rates ITIL Foundation, January - June 2006
Environ 50% tout examen confondu

2006, 3 sessions de 8 personnes en moyenne sur SLM, incidents, problem, change (taux de réussite > 50% de réussite à examen EXIN), 2 sessions sur change

2007 4 sessions de 7 personnes en moyenne sur SLM, et nouveau cours IPRC, IPSR (taux de réussite autour de 50%)

2008 sessions sur IPRC, IPSR IPPI et IPAD

La formation ITIL à IBM

Où en est-on en terme de formation Service Manager

*EXIN pass rates ITIL Service manager, January - June
2006
German 58%*

2006 une session en collaboration avec IBM Belgique
2007, 2 sessions de 10 personnes en moyenne (taux de réussite > 70% de réussite à examen EXIN),
2008 2 sessions déjà déroulées de 7 personnes en moyenne , en attente de résultats

Des statistiques

Sur foundation, plus de 500 personnes formées et certifiées, le taux de réussite est proche de 95%, la moins bonne note : 17, la meilleure : 39, la moyenne : entre 29 et 30

Les Formations ITIL en intra-entreprise :

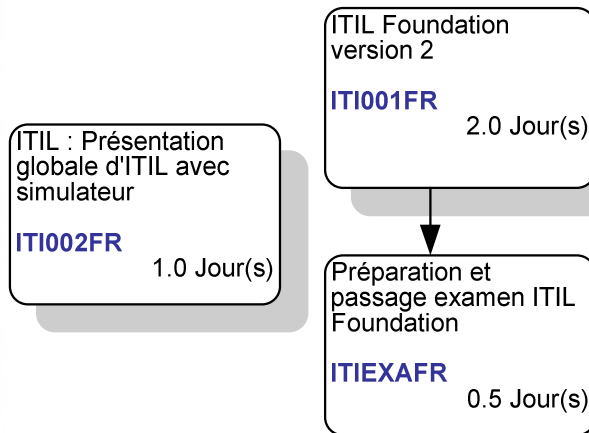
Une formation sur mesure adaptée à vos besoins et à vos collaborateurs.

Nos clients : MDBA, Dassault, France Telecom, Caterpillar, Conseil général Noumea, ... AGF, Ministère des finances

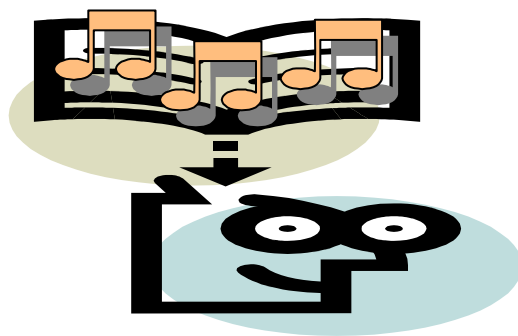
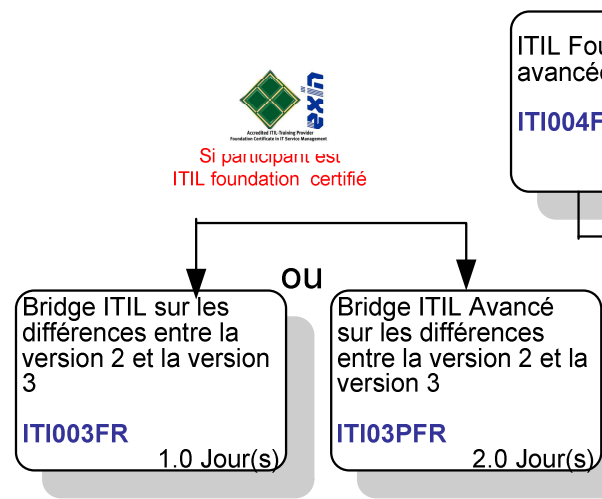
Des cours identiques diffusés au niveau mondial (Corée, Japon, Scandinavie, Canada....)

Cursus ITIL Foundation

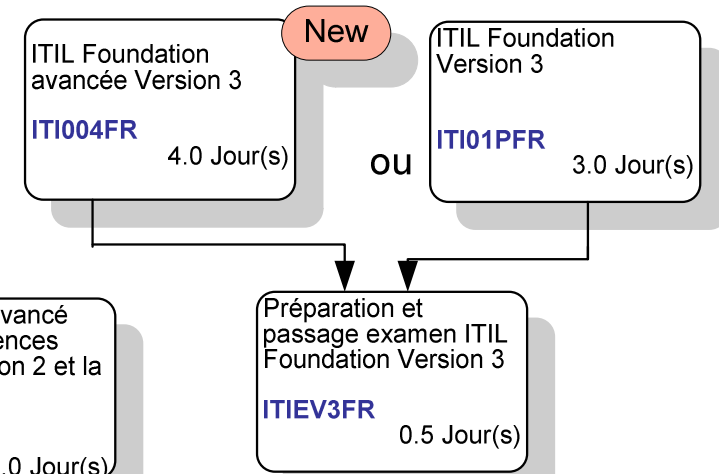
ITIL Version 2



ITIL Bridge V2 vers V3



ITIL Version 3



Cursus ITIL Practitioner

Centre de service, Gestion des incidents, Gestion des problèmes

ITIL programme practitioner : ITIL Service and Restore (IPSR)
ITI030FR 4,5 Jour(s)

ITIL programme practitioner : passage certification IPSR
ITIEXGFR 0,5 Jour(s)

EXIN certification Practitioner

Gestion des configurations, gestion des changements et gestion des mises en production

ITIL programme practitioner : ITIL Release and Control (IPRC)
ITI040FR 4,5 Jour(s)

ITIL programme practitioner : passage certification IPRC
ITIEXHFR 0,5 Jour(s)

EXIN certification Practitioner

Gestion des niveaux de services et gestion des finances IT

ITIL programme practitioner : ITIL Define and Agree (IPAD)
ITI050FR 4,5 Jour(s)

ITIL programme practitioner : passage certification IPAD
ITIEKKFR 0,5 Jour(s)

EXIN certification Practitioner

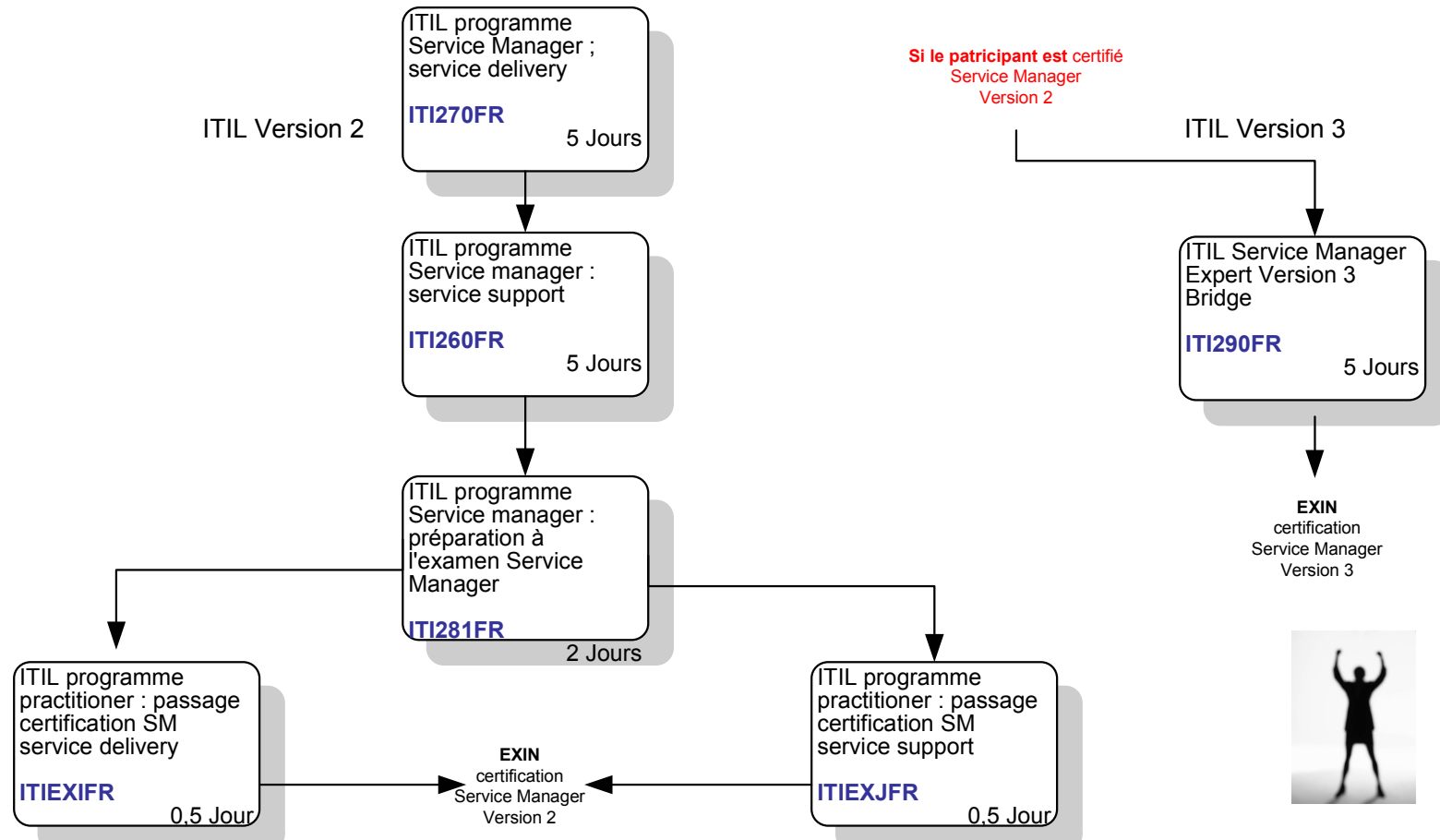
Gestion des disponibilités gestion de la capacité et gestion de la continuité

ITIL programme practitioner : ITIL plan and Improve (IPPI)
ITI060FR 4,5 Jour(s)

ITIL programme practitioner : passage certification IPPI
ITIEXLFR 0,5 Jour(s)

EXIN certification Practitioner

Cursus ITIL Service Manager



Cursus ITIL Atelier pratique

Atelier ITIL sur la gestion des niveaux de services (SLM)

ITI205FR

2.0 Jour(s)

New

Atelier ITIL sur service desk et la gestion des incidents

ITI206FR

2.0 Jour(s)

New

Atelier ITIL sur gestion de la capacité

ITI207FR

2.0 Jour(s)

New

Atelier ITIL sur gestion de la disponibilité

ITI208FR

2.0 Jour(s)

New

Atelier ITIL sur la gestion des problèmes

ITI209FR

2.0 Jour(s)

New

Atelier ITIL sur gestion des changements et mise en production

ITI210FR

2.0 Jour(s)

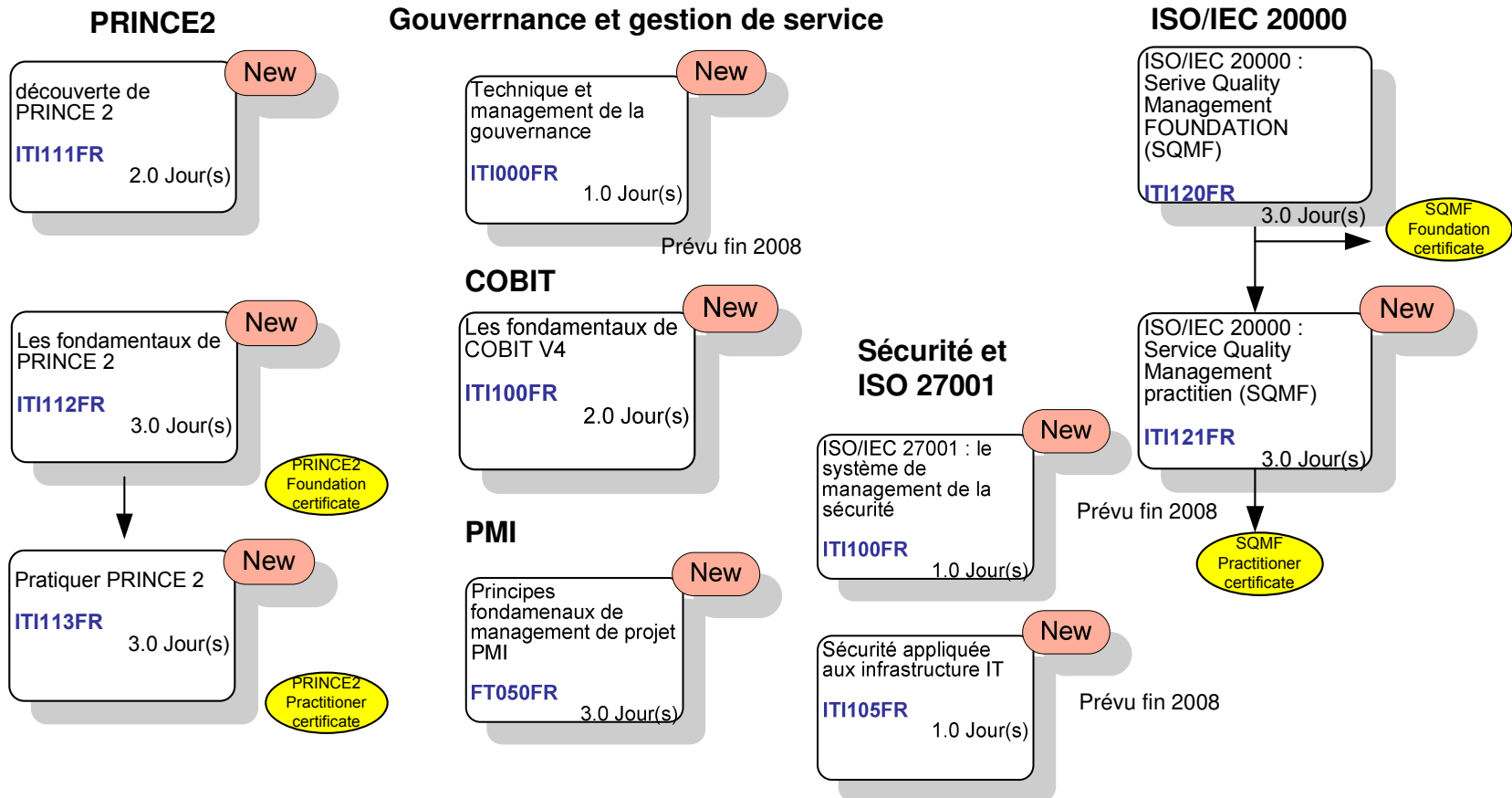
New

Atelier ITIL sur la gestion de configuration

ITI211FR

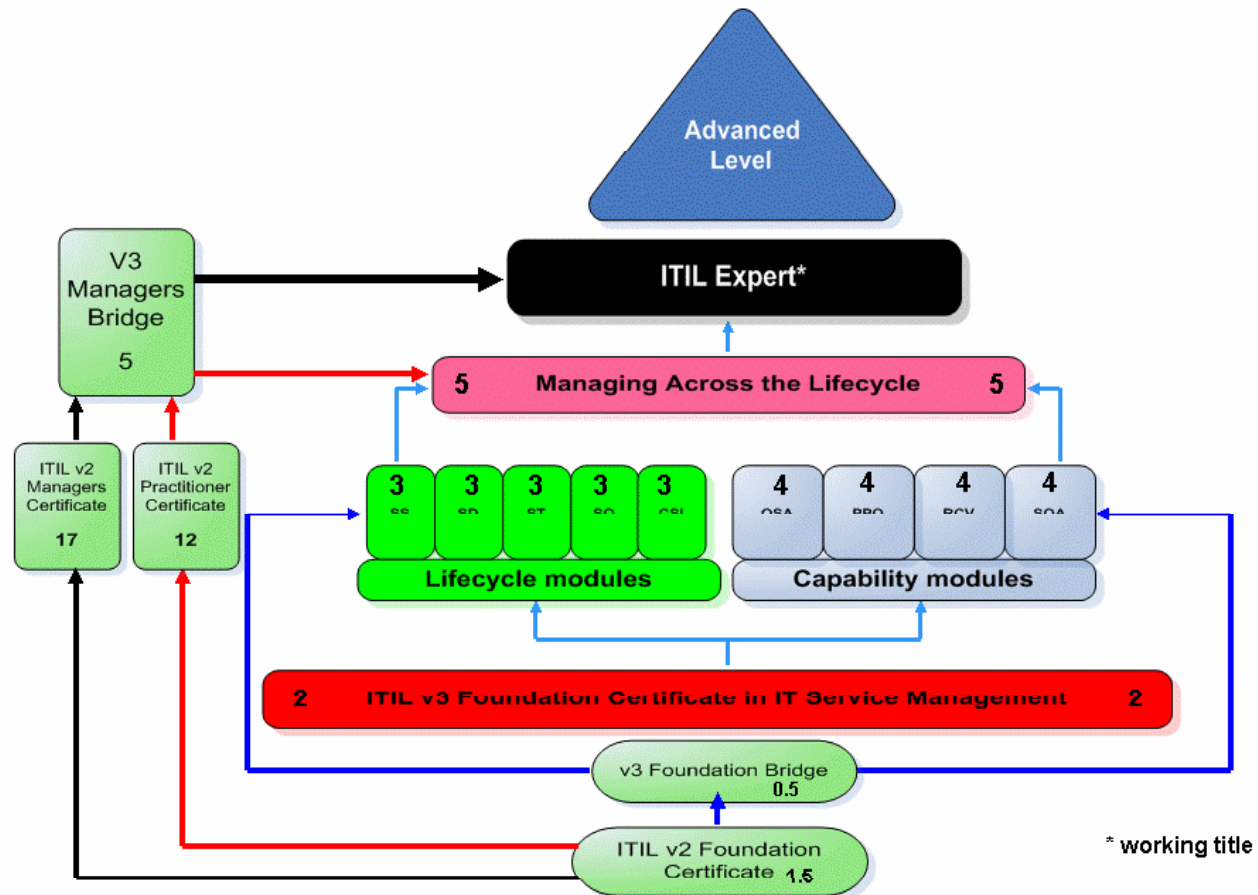
2.0 Jour(s)

Cursus les référentiels de certification d'entreprise



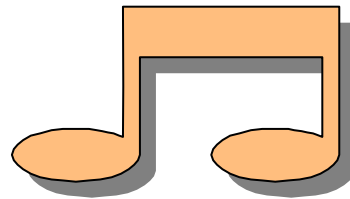
Le futur de la formation avec ITIL V3

- La connaissance de la V2 est une nécessité pour appréhender la V3



The end

- C'est un beau roman c'est une belle histoire
.....c'est une romance d' aujourd'hui



And
the show must Go on