



Guide de préparation

Édition 201606

Copyright © EXIN Holding B.V. 2016. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.

TMap® is a registered trademark of Sogeti Nederland B.V.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



Table des matières

1. Résumé	4
2. Conditions de l'examen	7
3. Liste des concepts de base	10
4. Bibliographie	12

1. Résumé

EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 (ITSM20F.FR)

Portée

Le cours fondamental traite des sujets suivants :

- Concepts clé de la gestion de services et des cadres de référence de la qualité
- Le Système de gestion de service (SMS), la valeur et l'application du cycle de Deming (PDCA)
- Concepts de haut niveau relatifs à la conception de service et à la transition
- Objectifs, activités et exigences qualitatives du processus de gestion des services

Sommaire

Le guide de préparation a pour principal objectif d'identifier les sujets d'examen, les exigences relatives à l'examen, les spécifications de ce dernier, ainsi que le public ciblé par le programme fondamental de gestion des services IT selon ISO/IEC 20000.

La gestion des services IT recouvre la conception, la livraison de services afférents à l'informatique, ainsi que leur prise en charge et amélioration, le tout afin d'épauler les résultats de l'activité. La norme internationale en matière de gestion des services IT, ISO/IEC 20000:2011 indique clairement le plus important : il convient de définir des exigences appliquées aux services, de passer des accords en la matière, de planifier les ressources pour se mettre en adéquation avec les résultats de l'activité, d'assurer la fourniture de service et de fournir une valeur ajoutée au client et au prestataire de service.

Le certificat fondamental de gestion des services IT décrit les informations et concepts clé de la gestion de services IT selon la norme ISO/IEC 20000, ainsi que ses liens avec les autres domaines de gestion de l'information. Ce cours vise l'acquisition des compétences et connaissances fondamentales permettant la participation à des équipes organisationnelles œuvrant dans le domaine de la gestion de services. L'accent est mis sur le système de gestion de service (SMS) et sur les processus de gestion de service, tout particulièrement sur les concepts clé et la terminologie de base de la gestion des services IT selon ISO/IEC 20000:2011.

Il est nécessaire de terminer avec succès le cours Foundation in IT Service Management pour pouvoir poursuivre ces études. Toute personne ayant terminé avec succès le niveau Foundation dispose de deux options: le Internal Auditor in IT Service Management based on ISO/IEC 20000 et le Specialist (équivalent DEUG BTS), met principalement l'accent sur les activités d'installation, de planification, d'action, et de contrôle du cycle PDCA de Deming et sur le support aux éléments d'audit et d'amélioration (Agir) dans tout le système de gestion de service (SMS).

Les étapes suivante sont Expert et Master in IT Service Management based on ISO/IEC 20000.

Contexte

La certification EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 fait partie du programme de EXIN IT Service Management based on ISO/IEC 20000.



Groupe ciblé

ITSM Foundation s'adresse à toute personne jouant un rôle au niveau de la gestion des services IT ou ayant un intérêt pour ce domaine.

Les rôles spécifiques peuvent inclure :

- Les cadres
- Le personnel de surveillance et de l'entreprise
- Les chefs d'équipe
- Les concepteurs de service
- Les architectes et les planificateurs informatiques
- Les consultants en informatique
- Les gestionnaires d'audit / auditeurs en informatique
- Les gestionnaires /responsables de la sécurité informatique
- Les chefs de projet / de programme
- Les fournisseurs, principaux et sous-traitants
- Les clients du prestataire de services.

Exigences pour être certifié

- Réussite à l'examen EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000.

Précisions sur l'examen

Type d'examen :	Questions à choix multiples
Nombre de questions :	40
Note minimale pour réussir :	65%
Livre ouvert/accès aux notes :	Non
Outils / aides électroniques autorisés :	Non
Durée de l'examen :	60 minutes

Les règles et règlements de l'EXIN en matière d'examens s'appliquent à cet examen.

Niveau Bloom

La certification d'EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 teste les candidats aux niveaux 1 et 2 de la taxonomie révisée de Bloom :

- Niveau 1 : Mémorisation - s'appuie sur le rappel de l'information. Les candidats doivent absorber des informations, se souvenir, reconnaître et se rappeler.
- Niveau 2 : Compréhension - une étape au-delà de la mémorisation. La compréhension indique que les candidats peuvent saisir ce qui est présenté et sont en mesure d'évaluer l'application de l'apprentissage à leur propre environnement. Ce type de questions vise à démontrer que le candidat est en mesure d'organiser, de comparer, d'interpréter et de choisir la description adéquate de faits et d'idées.

Formation

Heures de contact

Le nombre recommandé d'heures de contact pour cette formation est de 15 heures. Cela comprend les exercices de groupe, la préparation aux examens ainsi que les brèves pauses. Ce nombre d'heures n'inclut pas les pauses déjeuner, les devoirs, et l'examen.

Charge de travail estimée

60 heures, en fonction de connaissances existantes.

Organisme de formation

Une liste d'organismes de formation accrédités est disponible sur le site internet d'EXIN : www.exin.com.

2. Conditions de l'examen

Les conditions de l'examen sont détaillées dans les spécifications de l'examen. Le tableau ci-dessous énumère les sujets du module (conditions de l'examen) et les sous-sujets (spécifications de l'examen).

Conditions de l'examen	Spécifications de l'examen	Pondération
1. Introduction à la gestion des services IT		15%
	1.1 Concepts clé de la gestion des services IT	10%
	1.2 Concepts clé du cadre de référence en matière de qualité	5%
2. Le système de gestion des services informatiques (SMS)		20%
	2.1 Introduction aux systèmes de gestion	10%
	2.2 Concepts clé du système de gestion des services informatiques (SMS)	10%
3. Conception de service et transition		5%
	3.1 Concepts clé de la conception de service et de la transition	5%
4. Les processus de fourniture de service et leurs liens		15%
	4.1 Les processus de fourniture de service et leurs liens (Gestion des niveaux de service, Rapports de service, Gestion de la continuité et de la disponibilité de service, Budgets et comptabilité des services informatiques, Gestion de capacité, Gestion de la sécurité de l'information)	15%
5. Les processus de relations et leurs liens		15%
	5.1 Les processus de relations et leurs liens (gestion de la relation client, gestion des fournisseurs)	15%
6. Les processus de résolution et leurs liens		10%
	6.1 Les processus de résolution et leurs liens (gestion des incidents et de la demande de service, gestion de problème)	10%
7. Les processus de contrôle et leurs liens		20%
	7.1 Les processus de contrôle et leurs liens (gestion des changements, gestion des configurations et gestion des mises en production et déploiement.	20%
Total		100%

Spécifications de l'examen

1 1.Introduction à la gestion de services IT

- 1.1 Le candidat comprend les concepts clé relatifs à la gestion des services IT
Le candidat est capable de...
 - 1.1.1 Décrire ce qu'est un service informatique
 - 1.1.2 Décrire les facteurs nécessaires à la prestation de service informatique
 - 1.1.3 Décrire les avantages et les caractéristiques d'une approche orientée processus
 - 1.1.4 Décrire le concept de gestion des services IT
 - 1.1.5 Décrire les avantages et les risques liés à la gestion des services IT
 - 1.1.6 Décrire le rôle des outils utilisés dans le cadre de la gestion des services IT
 - 1.1.7 Décrire les principes de l'amélioration continue et les applications du cycle PDCA
- 1.2 Le candidat comprend les concepts clé ayant trait aux cadres de référence de la qualité
Le candidat est capable de...
 - 1.2.1 Identifier l'objectif et les avantages de ISO/IEC 20000
 - 1.2.2 Identifier l'objectif, l'application et le public concerné par ISO 9001, la famille ISO/IEC 27000, ITIL, COBIT, Six Sigma, CMMI for Services, Green IT, Cloud, Tmap NEXT®

2 Système de gestion des services

- 2.1 Le candidat connaît le système appliqué à la gestion des services
Le candidat est capable de...
 - 2.1.1 Décrire les rôles requis ainsi que la raison pour laquelle ils sont nécessaires
 - 2.1.2 Décrire les objectifs d'un système de gestion de service
 - 2.1.3 Décrire les responsabilités générales de gestion
 - 2.1.4 Décrire les principes généraux de gouvernance
 - 2.1.5 Décrire l'importance de la documentation et les exigences de base auxquelles la documentation est soumise
 - 2.1.6 Décrire les exigences auxquelles la gestion des ressources est soumise
- 2.2 Le candidat comprend les concepts clé du système de gestion de service
Le candidat est capable de...
 - 2.2.1 Décrire les objectifs de la planification et de l'amélioration de la gestion de service
 - 2.2.2 Décrire la méthode d'amélioration continue appliquée aux processus de gestion de service
 - 2.2.3 Décrire les principes clé de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un plan de gestion de service
 - 2.2.4 Décrire les exigences en matière de surveillance, de mesure, de revue et d'amélioration des processus

3 Conception de service et transition

- 3.1 Le candidat comprend les concepts clé de la conception et la transition de service
Le candidat est capable de...
 - 3.1.1 Décrire à un niveau détaillé les exigences de gestion en matière de services nouveaux ou modifiés
 - 3.1.2 Décrire à un niveau détaillé les exigences de planification de services nouveaux ou modifiés
 - 3.1.3 Décrire à un niveau détaillé les exigences de conception de services nouveaux ou modifiés
 - 3.1.4 Décrire à un niveau détaillé les exigences de transition de services nouveaux ou modifiés

4 Les processus de fourniture de service et leurs liens

4.1 Le candidat connaît les processus de prestation de service (Gestion des niveaux de service, Rapports de service, Gestion de la continuité et de la disponibilité de service, Budgets et comptabilité des services informatiques, Gestion de capacité, Gestion de la sécurité de l'information)

Le candidat est capable de...

4.1.1 Décrire les objectifs et les exigences en matière de qualité

4.1.2 Décrire les activités et les applications pratiques pour chaque processus

5 Les processus de relation et leurs liens

5.1 Le candidat connaît les processus de fourniture (Gestion de la relation client, Gestion des fournisseurs)

Le candidat est capable de...

5.1.1 Décrire les objectifs et les exigences en matière de qualité

5.1.2 Décrire les activités et les applications pratiques pour chaque processus

6 Les processus de résolution et leurs liens

6.1 Le candidat connaît les processus de résolution et leurs liens (Gestion des incidents et de la demande de service, Gestion de problème)

Le candidat est capable de...

6.1.1 Décrire les objectifs et les exigences en matière de qualité

6.1.2 Décrire les activités et les applications pratiques pour chaque processus

7 Les processus de contrôle et leurs liens

7.1 Le candidat connaît les processus de soutien et leurs liens (Gestion des changements, Gestion des configurations et Gestion des mises en production et déploiement.

Le candidat est capable de...

7.1.1 Décrire les objectifs et les exigences en matière de qualité

7.1.2 Décrire les activités et les applications pratiques pour chaque processus

3. Liste des concepts de base

Ce chapitre dresse une liste des termes que les candidats sont censés maîtriser à l'issue de la formation.

Prière de noter que la connaissance seule des termes ci-après ne suffit pas lors de l'examen ; le candidat doit impérativement comprendre les concepts que recouvre chacun de ces termes et être en mesure de citer quelques exemples.

Anglais	Français
Accounting	Comptabilité
Alignment	Alignement
Assessment	Evaluation
Audit	Audit
Business requirements	Besoins métiers
Change (management)	(Gestion des) Changements
Classification	Classification
Complaints	Plaintes
Compliance	Conformité
Configuration item (CI)	Élément de configuration (CI)
Configuration management database (CMDB)	Base de données de gestion des configurations (CMDB)
Continual improvement	Amélioration continue
Contractual dispute	Litige contractuel
Corrective action	Actions correctives
Critical success factor (CSF)	Facteurs clés de réussite (CSFs)
Customer	Client
Customer satisfaction	Satisfaction du client
Deming Cycle (PDCA)	Cycle de Deming
Document	Document
Effectiveness	Efficacité
Efficiency	Efficienc
Emergency change	Changement urgent
Escalation	Escalade
Evidence	Preuve
Framework	Cadre de référence
Impact	Impact
Interface	Interfaces
ISO 9001	ISO 9001
ISO/IEC 20000	ISO/CEI 20000
ISO/IEC 27001	ISO/CEI 27001
ITIL (IT Infrastructure Library)	ITIL (IT Infrastructure Library)
Key performance indicator (KPI)	Indicateurs clés de performance (KPIs)
Known error	Erreur connue
Lead supplier	Fournisseur principal
Major incident	Incident majeur
Metric	Métriq
Monitor(ing)	Surveillance
Non-compliance	Non-conformité
Nonconformity	Non-conformité
Operational level agreement (OLA)	Accord sur les niveaux opérationnels (OLA : operational level agreement)
Organization	Organisation
Plan	Planification

Policy	Politique
Post implementation review (PIR)	Revue post implantation (PIR)
Priority	Priorité
Problem (management)	(Gestion des) Problèmes
Procedure	Procédure
Process	Processus
Process manager	Gestionnaire de processus
Process owner	Propriétaire du processus
Record	Enregistrement
Relationship	Relation
Request for change (RFC)	Demandes de changement (RFC)
Restore	Restaurer
Review	Revue
Risk	Risque
Schedule of change	Calendrier des changements
Scope	Périmètre
Service (management)	(Gestion de) Service
Service level (management)	(Gestion de) Niveaux de service
Service level agreement (SLA)	Accord sur les niveaux de service (SLA)
Service management	Gestion de service
Service management policy/plan	Politique/plan de gestion de service
Service provider	Prestataire de services
Service report(ing)	Rapport de service
Service request	Demande de service
Six Sigma	Six Sigma
Subcontracted supplier	Fournisseur sous-traitant
Supplier (management)	(Gestion des) Fournisseurs
Target	Objective - cible
Tools	Outils
Underpinning Contracts (UC)	Contrat de sous-traitance (UC)
Urgency	Urgence
User	Utilisateur

4. Bibliographie

Bibliographie pour l'examen

Les connaissances requises pour passer l'examen sont couvertes par la bibliographie suivante :

- A. Victoriano Gómez Garrido (ITeratum)
EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 - Workbook
Spain, ITeratum and the Netherlands, EXIN, 2014
ISBN: 978 90 8753 762 3
- B. Michael Kunas
Implementing Service Quality based on ISO/IEC 20000, 3rd Edition
United Kingdom, IT Governance Publishing, 2012
ISBN-10: 1849284423
ISBN-13: 978-1849284424

Bibliographie additionnelle

- C. Mart Rovers
ISO/IEC 20000-1:2011: A Pocket Guide 2nd Edition
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2013
ISBN 978 90 8753 726 5
e-pdf ISBN 978 90 8753 787 6
e-pub ISBN 978 90 8753 9733
- D. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-1:2011 (EN) Part 1: Service management system requirements
Switzerland, ISO, 2011
- E. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-2:2012 (EN) Part 2: Guidance on the application of service management systems
Switzerland, ISO, 2012

Commentaire

La bibliographie additionnelle est citée uniquement en référence et pour approfondir les connaissances.

Matrice de la bibliographie

Conditions de l'examen	Spécifications de l'examen	Référence
1. Introduction à la gestion des services IT		
	1.1 Concepts clé de la gestion des services IT	A: Chapter 1 B: Chapters 1, 2
	1.2 Concepts clé du cadre de référence en matière de qualité	A: Chapter 1 B: Chapter 3, 4
2. Le système de gestion des services informatiques (SMS)		
	2.1 Introduction aux systèmes de gestion	A: Chapter 2 B: Chapter 5
	2.2 Concepts clé du système de gestion des services informatiques (SMS)	A: Chapter 2 B: Chapters 6, 7, 8
3. Conception de service et transition		
	3.1 Concepts clé de la conception de service et de la transition	A: Chapter 3 B: Chapter 9
4. Les processus de fourniture de service et leurs liens		
	4.1 Les processus de fourniture de service et leurs liens (Gestion des niveaux de service, Rapports de service, Gestion de la continuité et de la disponibilité de service, Budgets et comptabilité des services informatiques, Gestion de capacité, Gestion de la sécurité de l'information)	A: Chapter 4 B: Chapter 10
5. Les processus de relations et leurs liens		
	5.1 Les processus de relations et leurs liens (gestion de la relation client, gestion des fournisseurs)	A: Chapter 5 B: Chapter 11
6. Les processus de résolution et leurs liens		
	6.1 Les processus de résolution et leurs liens (gestion des incidents et de la demande de service, gestion de problème)	A: Chapter 6 B: Chapter 12
7. Les processus de contrôle et leurs liens		
	7.1 Les processus de contrôle et leurs liens (gestion des changements, gestion des configurations et gestion des mises en production et déploiement.	A: Chapter 7 B: Chapter 13, 14

Contacter EXIN

www.exin.com

