



Se déroulant sur une journée le cours ITILv2-v3 Foundation Bridge apporte aux praticiens certifiés ITIL les connaissances nécessaires pour inscrire les problématiques de gestion de services IT dans une stratégie globale de service à l'entreprise.

Elle permet d'obtenir la certification EXIN

organisme international de certification. La formation a lieu sur 1 journée en français, l'examen est en Français.

Public concerné

- Praticien de la version ITIL V2, déjà certifié v2.
- Tout candidat doit être certifié ITIL Foundation V2.

Objectifs

- D'introduire les principales clés et concepts d'ITIL V3 à des stagiaires connaissant et pratiquant v2
- De montrer l'intérêt de l'ITIL V3 dans une démarche de gestion des Services
- De donner les clés de lecture ITIL v3 en 1 jour
- De préparer à l'examen « ITIL v2 - v3 Foundation Bridge »

Durée : 1 journée

Contenu

Cette formation vous permettra notamment de :

- Comprendre la structure et les publications ITIL v3
- Comprendre le cycle de vie d'un service
- Connaître les objectifs, comprendre les principes fondamentaux décrits dans les ouvrages généraux ITIL v3 :
 - la stratégie des services,
 - la conception des services,
 - la transition des services,
 - l'exploitation des services,
 - l'amélioration continue des services.

9H00 -17H00 puis 17H00-17H30 examen

Principaux Chapitres

Présentation générale v3 et rappels des objectifs de la gestion de services.

Définition :

- Les processus/fonctions
- Le modèle RACI
- Les rôles
- Le cycle de vie d'un service

Mission et objectifs :

- Des services pour répondre aux choix stratégiques
- Le périmètre
- Les bases de la création de valeur
- Les activités
- Le portefeuille des services
- La gestion de la demande

Concevoir de nouveaux services et faire évoluer les services existants :

- Les objectifs et stratégie
- Les 5 aspects de la conception
- Les indicateurs, méthodes et systèmes de mesures
- Les processus de Service Design
- La gestion du catalogue de services
- La gestion de la sécurité
- La gestion des fournisseurs



Coordonner les processus et les fonctions

- Les 7 processus de la Transition de Services
- SKMS : Service Knowledge Management System
- Le modèle en V

L'exploitation de services

Les 5 processus et les 4 fonctions du Service Opération

L'amélioration Continue de services

« Etre garant que les processus mis en place dans le cadre de la gestion de services supportent bien les besoins métiers de l'entreprise actuels et futurs. »

Synthèse

ITIL v3 enrichit la gestion de services en la positionnant au cœur de l'entreprise

Consultant - formateur

Cette formation est dispensée par un de nos consultants expérimentés, professionnels dans les projets ITSM. Nos consultants sont au minimum certifiés « ITIL Practitioners » voire « ITIL Service Manager ».

Echanges entre professionnels

La particularité de la formation est l'interaction permanente entre l'intervenant et les participants, ce qui leur permet d'avoir des exemples et des réponses à des cas précis, au delà de l'objectif de certification du stage.

Certification EXIN

Chaque participant recevra par courrier à l'adresse souhaitée, les résultats détaillés de leur examen.

Les diplômés recevront en complément leur diplôme :

Foundation Bridge V3 Certificate in IT Service Management

Lieu du stage : Paris intra-muros

AXIOS SYSTEMS SAS 42 avenue Montaigne - Paris 8.
Métro Champs-Élysées Clémenceau/ Franklin Roosevelt.
Salle Climatisée.

Prix : Nous consulter

Notre prix comprend :

- Le support de cours de 120 pages sous format papier
- L'envoi des résultats détaillés pour ceux qui ont passé la certification
- Déjeuner Flo Prestige

Conditions d'annulation

Avant 4 semaines 20% de la commande sera facturée, avant 3 semaines 60%, avant 2 semaines 100%.

Information et inscription

En qualité d'organisme de formation, Axios Systems est enregistré sous le numéro :11753550475 (Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état)

Possibilité Intra-entreprise nous consulter.

Valérie Muziot

AXIOS SYSTEMS SAS

42, Avenue Montaigne 75008 Paris

Email : valerie.muziot@axiossystems.com

Téléphone: 01 72 74 10 83

Fax : 01 53 67 62 18