



Se déroulant sur 3 jours la formation ITSM Foundation V3 apporte aux professionnels de gestion des services informatiques la compréhension du cycle de vie des services et l'importance de leur gestion en alignement avec la stratégie de l'entreprise.

Un examen permet d'obtenir la certification EXIN (organisme international de certification).

## Public concerné

- Toute personne souhaitant se familiariser avec la terminologie, la structure et les concepts ITIL® V3 afin d'accroître la qualité de la Gestion des Services Informatiques au sein de l'entreprise
- Tout professionnel qui souhaite adopter et adapter ITIL® au sein de son entreprise.

## Objectifs

- Démontrer l'intérêt de l'ITIL® V3 dans une démarche de Gestion des Services
- S'approprier les principales clés et concepts d'ITIL® V3
- Préparer à l'examen ITIL® Foundation V3 (option)

**Durée : 3 jours**

## Contenu

Cette formation vous permettra notamment de :

- Comprendre le cycle de vie d'un service
- Connaître les objectifs et les principes fondamentaux décrits dans les ouvrages de bases d'ITIL® V3, portant sur :
  - Exploitation de Services,
  - Stratégie de Services,
  - Conception de Services,
  - Transition de Services,
  - Amélioration Continue de Services.

### Jour 1 : 9h30-17h30

- Introduction à la Gestion des Services Informatiques (ITSM)
- Cycle de vie des services - cycle de vie, rôles, le modèle RACI
- **Exploitation de Services** - Principes, processus, rôles et fonctions
- Travaux pratiques
- **Stratégie de Services** - Portefeuille de services et ses composants, les processus
- Travaux pratiques

### Jour 2 : 9h30-17h30

- **Conception de Services** - Principes, activités, processus et rôles
- Travaux pratiques
- **Transition de Services** - Principes, processus et rôles
- Travaux pratiques

## Calendrier 2010 :

**Du 15 au 17 Février - Du 03 au 05 Mai  
Du 05 au 07 Juillet - Du 13 au 15 Sept.  
Du 25 au 27 Oct. - Du 06 au 08 Déc.**

### Jour 3 : 9h30 – 12h30

- **Amélioration Continue des Services** - PDCA et les étapes du processus

### Jour 3 : EN OPTION 13h30-17h30

- Révisions - Examen à blanc
- Examen **en Français**

## 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 (en option)

Chaque participant recevra par courrier les résultats détaillés de leur examen.

Les diplômés recevront en complément leur diplôme : **Foundation V3 Certificate in IT Service Management**

## Lieu du stage : Paris intra-muros

Axios Systems 42 avenue Montaigne - Paris 8.  
Métro Champs-Élysées Clémenceau/ Franklin Roosevelt.  
Salle Climatisée.

## Prix : Nous consulter

Notre prix comprend :

- Le support de cours de 300 pages sous format papier
- L'envoi des résultats détaillés pour ceux qui ont passé la certification
- Déjeuner complet 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'Etat )

**Possibilité Intra-entreprise nous consulter.**

AXIOS SYSTEMS SAS

Valérie Muziot

42, Avenue Montaigne 75008 Paris

Email : [valerie.muziot@axiossystems.com](mailto:valerie.muziot@axiossystems.com)

Téléphone: 01 72 74 10 83

Fax : 01 53 67 62 18