



Dans le cadre d'une découverte des « Meilleures Pratiques » de la gestion de services, nous vous proposons une formation ITIL Foundation, cadre de travail reconnu et utilisé par des milliers d'entreprises.

Cette formation, en français, se déroule sur 3 jours. Elle permet d'obtenir la certification EXIN, organisme international de certification.

Public concerné

Toute personne travaillant au sein du département Informatique, notamment dans la « production », consultants, conseil à maîtrise d'ouvrage, maître d'ouvrage et tout manager susceptible d'être impliqué dans un projet informatique.

Objectifs

- Introduire les principaux concepts et le vocabulaire ITIL
- Montrer l'intérêt de l'ITIL dans une démarche de gestion des Services
- Comprendre les implications de la mise en œuvre de l'ITIL
- Acquérir les réflexes ITIL
- Obtenir la certification EXIN

Durée : 3 jours

Contenu

Chaque processus est présenté en détail.

Cette formation vous permettra :

D'acquérir les définitions, de comprendre les objectifs, de connaître les tâches, faire un point sur des divers cas, de maîtriser les bénéfices attendues et enfin de prendre conscience des problèmes possibles.

Chaque partie de la formation contient aussi un ensemble de recommandations pour chacun des processus suivi par des exercices pratiques.

1^{ère} Journée : 9h30 – 17h30

Introduction

- Les référentiels IT
- Le positionnement

Présentation Générale de l' ITIL

- Objectifs & Principes
- Historique
- Concepts de base
- Définitions

Service Support

- Service Desk
- Gestion des Incidents
- Gestions des Problèmes
- Gestion des Configurations
- Gestion des Changements
- Gestion des Mises en Production

2^{ème} journée : 9h30 – 17h30

Service Delivery

- Gestion des Niveaux de Services
- Gestion Financière
- Gestion des Capacités
- Gestion de la Continuité de Services
- Gestion de la Disponibilité
- Gestion de la Sécurité



L'utilisation de l'ITIL : Pourquoi les entreprises décident-elles d'utiliser l'ITIL ?

Mise en place de l'ITIL : concepts de base

3^{ème} journée : 9h30-17h00

Révision des deux jours & examen

- Exercices Pratiques sur chaque processus permettant de restituer ce qui a été vu durant les 2 premiers jours – Acronyme- Dictionnaire
- Examen blanc
- Examen Final. QCM en Français

Consultant - formateur

Cette formation est dispensée par un de nos consultants expérimentés, professionnels dans la mise en place de solutions sur les processus ITIL. La plupart ont passé avec succès la certification « Service Manager ITIL » ou plusieurs Practitioners.

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 Certificate in IT Service Management et leur pin.

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 200 pages sous format papier
- L'envoi des résultats détaillés
- Pin pour la personne certifiée
- Véritables Déjeuners Fauchon

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