

ITIL Service Manager est la formation la plus élevée dans le programme ITIL. Elle permet au candidat de développer une connaissance théorique et pratique de la gestion des services IT dans le cadre organisationnel décrit par ITIL.

Cette formation se déroule sur environ 2 mois. Elle permet d'obtenir la certification EXIN, organisme international de certification.



Public concerné

La formation est destinée aux responsables et aux consultants en gestion des services informatiques et plus particulièrement ceux qui sont impliqués dans la mise en œuvre d'ITIL.

Objectifs

- Analyser les processus de gestion ITSM dans une organisation
- Concevoir une structure organisationnelle
- Rédiger des rapports
- Mettre en œuvre les processus de changement
- Développer les compétences managériales

Contenu

Cours magistral et ateliers :
Mise en pratique par des exercices et des jeux de rôles sur une étude de cas d'entreprise

1^{ère} session de 5 jours : Soutien des Services

La fonction Service Desk
La gestion des incidents
La gestion des problèmes
La gestion des configurations
La gestion des changements
La gestion des mises en production

2^{ème} session de 5 jours : Fournitures des Services

La gestion des niveaux de service
La gestion de la disponibilité
La gestion de la capacité
La gestion Financière
La gestion de la continuité

3 jours : Révision des deux sessions et examens

Exercices Pratiques sur chaque processus permettant de restituer ce qui a été vu durant les 2 sessions

Examens sous forme de dissertation

- 1 jour : révision globale
- 1 jour : révision et examen sur le Soutien des Services
- 1 jour : révision et examen sur la Fourniture des Services

Lieu du stage : Proche Paris

Formation en mode résidentiel. Les frais d'hébergements, petits déjeuners et dîners sont à la charge du candidat.

Consultant- Formateur

Cette formation est dispensée par deux de nos consultants expérimentés, professionnels dans la mise en place de solutions sur les processus ITIL. Ils ont également une expérience forte dans la formation ITIL. Ils ont obtenu avec succès la certification «ITIL Service Manager».

Pré requis

- Etre certifié ITIL Foundation
- Avoir plusieurs années d'expérience dans la mise en place ITIL
- Avoir eu à rédiger des rapports
- Avoir dirigé des équipes
- Avoir la connaissance précise du vocabulaire et des concepts qui seront prépondérants pour bénéficier du cours et prétendre à réussir l'examen

Nous attirons votre attention sur le travail préparatoire à fournir qui consiste à relire attentivement les 2 livres édités par itSMF : « Le Soutien du Support » et « La Fourniture des Services ».

Certification EXIN

L'examen final est sous forme de deux dissertations sur les domaines : Soutien des Services et la Fourniture des Services. Chaque participant recevra par courrier les résultats de son examen.

Les diplômés recevront en complément leur diplôme : **Service Manager Certificate in IT Service Management** et leur pin's.

Prix : Nous consulter

Notre prix comprend :

- Le support de cours sous format papier
- Le passage de l'examen
- L'envoi des résultats
- Pin's pour la personne certifiée
- Les pauses et déjeuners

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 53 53