



ITIL Practitioner Support & Restore s'inscrit dans la continuité du cursus ITIL Foundation. Ce nouveau cours regroupe une combinaison de deux processus Gestion des Incidents et des Problèmes et la fonction Service Desk. Cette formation se déroule sur 5 jours. Elle permet d'obtenir la certification EXIN, organisme international de certification.

Le cours est limité à 8 personnes.

Public concerné

Les personnes visées sont les équipes opérationnelles qui souhaitent étendre leurs compétences dans la mise en oeuvre, la gestion, le reporting et l'optimisation des 3 processus.

Vos compétences à la fin de la formation

- Comprendre et maîtriser la gestion intégrée des 3 processus et les bénéfices apportés par leur mise en oeuvre
- Gérer les incidents et problèmes de l'infrastructure informatique
- Organiser les actions de pilotage entre les processus
- Optimiser les processus par des audits internes

Contenu

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

1^{er} au 4^{ème} jour : 9h00-18h00

Gérer les processus :

- Planifier les activités clés pour les processus de support et restauration
- Prévoir et planifier les échanges d'informations pertinentes pour gérer les processus
- Démarrer des actions permettant aux activités clé des processus de support et restauration
- Planifier de la surveillance et des rapports de performance pour l'accomplissement des activités des processus de support et restauration

Organiser les processus :

- Organiser les échanges d'informations avec les autres processus
- Fournir des informations du centre de services, la gestion des incidents et des problèmes vers les autres processus de gestion de services, utilisateurs et fournisseurs
- Mettre à jour les procédures pour les processus
- Organiser la structure du centre de services
- Mettre en place les responsabilités du centre de services, des fonctions, des niveaux de compétences des équipes et des technologies
- Organiser les relations entre le centre de services et la gestion des incidents
- Organiser les relations entre la gestion des incidents et la gestion des problèmes
- Organiser la prise en charge des incidents
- Organiser le contrôle des problèmes et des erreurs
- Organiser la gestion proactive des problèmes

Optimiser les processus :

- Surveiller et optimiser les processus de support et restauration
- Proposer des améliorations en fonction des résultats de la surveillance et/ou des révisions

5^{ème} journée : 9h00-16h00

Révision des quatre jours & examen

- Exercices Pratiques sur chaque processus permettant de restituer ce qui a été vu durant les 4 premiers jours
- Examen blanc
- Examen Final QCM

Consultant- Formateur

Cette formation est dispensée par un ou 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 « Service Manager ITIL » ou plusieurs « Practitioners ».

Exigences et spécifications pour l'examen

Les exigences du cours reposent essentiellement sur les différents chapitres de l'ouvrage OGC/ITIL « Soutien des Services » disponible auprès de l'itSMF.

Nous conseillons à tout candidat de lire, avant la formation, les chapitres de ce livre se rapportant aux sujets de la formation.

Pré requis

Etre certifié ITIL Foundation

Certification EXIN

La certification est en deux étapes :

- Une étude de cas réalisée tout au long de la formation, notée par le (s) formateur (s),
- Un QCM de 2 heures le 5ème jour

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

Les diplômés recevront en complément leur diplôme :

Practitioner Certificate in IT Service Management et leur pin's.

Lieu du stage : Paris Centre

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 sous format papier
- Le passage de l'examen
- L'envoi des résultats détaillés
- Pin's pour la personne certifiée
- Véritables Déjeuners 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