

## ITIL V3 Foundation

<b>Objectifs du cours</b>	Apprendre les bases et le vocabulaire du référentiel ITIL V3
<b>Public cible</b>	La formation s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et techniciens
<b>Prérequis</b>	Il est conseillé d'avoir de l'expérience professionnelle ou une compréhension des métiers de la production de services et support dans le domaine informatique
<b>Contenu de cours</b>	<p>Service Strategy</p> <p>ITSM Strategy and Value planning</p> <p>Linking Business Plans and Directions to IT Service Strategy</p> <p>Planning and Implementing Service Strategy</p> <p>Service Design</p> <p>Service Design Objectives and Elements</p> <p>Selecting the Service Design Model</p> <p>Cost Models, Benefit/Risk Analysis</p> <p>Implementing Service Design</p> <p>Measurement and Control</p> <p>Service Transition</p> <p>Managing Organisational and cultural Change</p> <p>Methods, Practices and Tools</p> <p>Measurement and Control</p> <p>Companion best Practices</p> <p>Service Operation</p> <p>Application Management</p> <p>Change Management</p> <p>Operations Management</p> <p>Control Processes and Functions</p> <p>Scaleable Practices</p> <p>Continual Service Improvement</p>

<b>Contenu de cours (suite)</b>	Business & Technology Drivers for Improvement Business, financial and organ. Improvements Methods, Practices and Tools Measurement and Control Companion best Practices Préparation à l'examen
<b>Durée</b>	3 jours (9h00 – 12h00 et 13h00 – 17h00)
<b>Tarifs</b>	Formation Multi-Entreprises : CHF 2'490.- (par pers.) Formation Entreprise : <i>sur demande</i>  <b>Note</b> : le prix comprend un examen de certification !
<b>Remarques</b>	Dans le cas de cours Entreprise, nous pouvons organiser un contenu sur mesure ou à la carte.  Les prix sont mentionnés hors TVA (7,7%) et en CHF (Francs suisses).  Les formations « Multi-Entreprises » ne s'ouvrent qu'à partir de 3 inscriptions.