

ITIL V3 Foundation

Objectifs du cours	Apprendre les bases et le vocabulaire du référentiel ITIL V3
Public cible	La formation s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et techniciens
Prérequis	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
Contenu de cours	<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>

**Contenu de cours
(suite)**

Business & Technology Drivers for Improvement
Business, financial and organ. Improvements
Methods, Practices and Tools
Measurement and Control
Companion best Practices
Préparation à l'examen

Durée

3 jours (9h00 – 12h00 et 13h00 – 17h00)

Tarifs

Formation Multi-Entreprises : CHF 2'490.- (par pers.)
Formation Entreprise : *sur demande*

Note : le prix comprend un examen de certification !

Remarques

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.