

Service de l'Emploi – Vaud

Titre	ITIL V2 Service Manager	<input checked="" type="checkbox"/> Entretien obligatoire	07p902
Domaine	IT – Service Management	<input checked="" type="checkbox"/> JobProfile obligatoire	Lausanne

Public-cible	<ul style="list-style-type: none">• Consultants en informatique, opérationnels IT et chefs d'équipe IT• Managers et directeurs IT, responsables de processus ou de services IT	
Pré-requis	<ul style="list-style-type: none">• Être titulaire du « Foudation Certificate in IT Service Management (V2 ou V3)• Avoir une expérience significative d'au moins deux ans dans le domaine de la gestion des services IT• Maîtriser les concepts de base d'ITIL	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Cette formation vous permet de vous préparer à l'obtention du "Manager's Certificate in IT Service Management"• Elle vous permet de développer une connaissance théorique et pratique de la gestion de services IT dans le cadre organisationnel décrit par ITIL et de valider vos capacités à gérer une organisation basée sur les processus ITIL	
Acquisition de compétences	<ul style="list-style-type: none">• Service Support (4 jours)<ul style="list-style-type: none">• Service Desk• Incident Management• Problem Management• Configuration Management• Change Management• Release Management• Service Delivery (4 jours)<ul style="list-style-type: none">• Service Level Management• Availability Management• IT Service Continuity Management• Capacity Management• Financial Management for IT Services• Security Management• Workshop de préparation aux examens Service Manager (2 jours)<ul style="list-style-type: none">• Préparation aux examens de certification• Etude du cas d'examen• Réponses à des questions d'examen typiques portant sur ce cas pratique• Passage des 2 examens(2 demi-jours)	
Méthode	<ul style="list-style-type: none">• Cours théorique basé sur un support de cours papier, présentation à l'écran et matériel bibliographique annexe.• Echanges et retours d'expériences professionnelles• Exercices pratiques et théoriques• Support de cours complet• Examen QCM	
Titre obtenu	<ul style="list-style-type: none">• Attestation de formation continue.• Manager's Certificate in IT Service Management si réussite des examens officiels	
Fréquence	Semestrielle	
Durée et horaire	12 jours	De 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
Groupe	Minimum : 5	Maximum : 10
Institut	Altran Infolearn av. de Savoie 10 1003 Lausanne Tél. 021/331 15 30, Fax 021/331 15 39 E-mail : formationemploi@altran.ch	