

Titre	ITIL V3 Foundation	<input checked="" type="checkbox"/> Entretien obligatoire	07p901
Domaine	IT – Service Management	<input checked="" type="checkbox"/> JobProfile obligatoire	Lausanne

Public-cible	<ul style="list-style-type: none"> • Support IT, techniciens, opérateurs, agents Service-Desk • Team leaders, Managers IT, Directeurs IT, responsables de processus ou de services IT 	
Pré-requis	<ul style="list-style-type: none"> • Expérience dans le domaine informatique (opérations, infrastructure, support, etc.). 	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer à l'obtention de la certification « ITIL v3 Foundation Certificate in IT Service Management ». • Développer une connaissance des concepts de base de la gestion de services IT dans le cadre organisationnel décrit par ITIL. • Comprendre la terminologie et les concepts ITIL nécessaires pour le passage de la certification ITIL v3 Foundation. 	
Acquisition de compétences	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation des buts et fondements d'ITIL • Présentation des meilleures pratiques documentées dans ITIL V3 • Présentation des implications liées à l'implémentation des meilleurs pratiques ITIL V3 • Présentation de la nouvelle terminologie ITIL V3 • Présentation des concepts de base de la gestion des services IT • Définition des rôles, processus et composants des domaines clés de la gestion des services IT • Définition des concepts de la Stratégie des services • Définition des concepts du Design des services • Définition des concepts de l'Exploitation des services • Définition des concepts de la Transition des services • Définition des concepts de l'amélioration continue des services • Préparation des candidats à la certification ITIL V3 Foundation 	
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 • Préparation à l'examen avec tests en blanc • Examen sur ordinateur 	
Titre obtenu	<ul style="list-style-type: none"> • Attestation de formation continue • ITIL v3 Foundation Certificate in IT Service Management si réussite de l'examen officiel 	
Fréquence	Mensuelle	
Durée et horaire	3 jours (examen inclus)	de 9h00 à 12h00 et de 13h30 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	