

Titre	ITIL Service Manager V3		
Domaine	IT – Service Management		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 « Foundation 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.	
Objectifs	<p>Cette formation permet :</p> <ul style="list-style-type: none">• de préparer à l'obtention du diplôme ITIL V3 Practitioner / Service Manager.• 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	<p>Le cursus ITIL V3 Service Manager se compose des modules de cours suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- Intermediate Service Operation ITIL V3 (3 jours).- Intermediate Service Transition ITIL V3 (3 jours).- Intermediate Service Design ITIL V3 (3 jours).- Intermediate Service Strategy ITIL V3 (3 jours).- Intermediate Continual Service Improvement ITIL V3 (3 jours).- Managing across the lifecycle (5 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.• Préparation à l'examen avec tests en blanc.• Examen sur ordinateur.	
Titre obtenu	<ul style="list-style-type: none">• Attestation de formation continue.• Manager's Certificate in IT Service Management si réussite aux examens officiels.	
Fréquence	Semestrielle.	
Durée et horaire	20 jours	De 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
Groupe	Minimum : 5	Maximum : 10
Institut	Altran AG (Infolearn) Avenue de Savoie 10 1003 Lausanne Tél. 021/331 15 30, Fax 021/331 15 39 E-mail : formationemploi@altran.ch	