

Titre	ITIL Foundation V3		
Domaine	IT – Service Management		Lausanne

Public-cible	Toute personne travaillant dans un environnement de service informatique : helpdesk, support IT, techniciens, opérateurs, 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"> Comprendre la terminologie et les concepts ITIL nécessaires pour le passage de la certification ITIL V3 Foundation. Développer une connaissance des concepts de base de la gestion de services IT dans le cadre organisationnel décrit par ITIL. Préparer à l'obtention de la certification « ITIL V3 Foundation Certificate in IT Service Management ». 		
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 meilleures 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. 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 AG (Infolearn) Avenue de Savoie 10 1003 Lausanne Tél. 021/331 15 30, Fax 021/331 15 39 E-mail : formationemploi@altran.ch		