



ITIL Service Manager V2

Objectifs	Cette formation permet de se préparer à l'obtention du 'Manager's Certificate in IT Service Management'. Elle permet de développer une connaissance théorique et pratique de la gestion des services TI dans le cadre organisationnel décrit par ITIL.
Public Concerné	Service Managers, IT Managers et Consultants en ITSM, désirant approfondir leur compréhension et leur maîtrise des processus de gestion de services et faire valider leurs compétences par l'obtention d'une certification officielle.
Pré-Requis	Pour participer à cette formation il faut avoir obtenu le « Foundation Certificate in IT Service Management » et avoir une expérience significative dans le domaine informatique (2 ans)
Durée	Soutien des services : 5 jours Fourniture des services : 5 jours Session de révision : 2 jours Examen Soutien des services : ½ jour Examen Fourniture des services : ½ jour Les semaines de formation et le workshop sont décalés d'un mois pour permettre aux participants d'étudier les livres OGC sur « ITIL Service Support » et « ITIL Service Delivery ». Le cycle total de formation et examens prend, en moyenne, 2 mois et demie.
Langage	La formation est délivrée en langue française. Les supports de cours, exercices et examens sont en Français
Méthode Pédagogique	Alternance de séquences théoriques et d'ateliers pratiques permettant la restitution. Exercices et leurs corrections. Questions d'examens et révisions L'expérience des stagiaires est largement utilisée pour illustrer la théorie et peut être développée dans des cas pratiques. Durant cette formation, une évaluation des participants ('in course assessment') est effectuée par deux formateurs accrédités. Cette évaluation est nécessaire afin de pouvoir accéder aux examens.
Examens (EXIN)	<ul style="list-style-type: none">- Service Support = 3 heures d'étude de cas couvrant l'ensemble des processus de Service Support et la fonction de Service Desk- Service Delivery = 3 heures d'étude de cas couvrant l'ensemble des processus de Service Delivery et Security Management Conditions d'obtention du 'Manager's Certificate in IT Service Management' de l'EXIN: <ul style="list-style-type: none">- 'In course assessment' positif- Examen Service Support réussi (50% de réponses correctes au minimum)- Examen Service Delivery réussi (50% de réponses correctes au minimum).

Contenu

Les processus de Support de Service (Service Support)

- Le centre de Services
- La gestion des Incidents
- La gestion des Problèmes
- La gestion de la Configuration
- La gestion des Changements
- La gestion des Mises en Production

Les processus de Fourniture de service (Service delivery)

- La gestion des Niveaux de Services
- La gestion de la disponibilité
- La gestion des capacités
- La gestion de la continuité
- La gestion Financière

Éléments sur la mise en œuvre

- Démarche de mise en œuvre
- Enjeux et risques
- Vers la certification ISO 20000