ITIL® SERVICE OPERATION

PARIS
1.790€ HT
3 JOURS soit 21 HEURES
Formation présentielle

Public

Gestionnaire ou Propriétaire de processus business, Responsable Infrastructure ou Développement SI, Chef de projet informatique, DSI, Responsable de centres d'appels, DAF, Directeur de compte en SSII, Consultants en SI...

Pré-requis

Le candidat aux certifications ITIL Intermediate doit avoir obtenu la certification ITIL Foundation. La connaissance de l'anglais est nécessaire.

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant doit obtenir les connaissances relatives à:

- Principes et Processus de l'exploitation des services;
- Activités communes de l'exploitation des services;
- Comment s'organiser pour l'exploitation des services : les fonctions;
- Considérations technologiques;
- Implantation de l'exploitation des services;
- Défis, facteurs critiques de succès et risques.

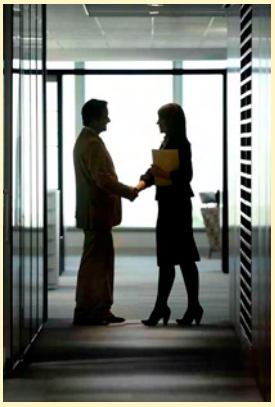
En outre le particpant doit pouvoir réussir l'examen de certification ITIL Intermediate Service Operation.

Programme

La formation en classe alterne la présentation théorique, des discussions et des exercices. Seront particulièrement traités:

- **Jour 1**: Introduction à l'exploitation des services, Principes de l'exploitation des services, Processus d'exploitation des services (1ère partie),
- **Jour 2**: Processus d'exploitation des services (2ème partie), Activités communes de l'exploitation des services, Organisation de l'exploitation des services,
- **Jour 3**: Considérations technologiques, Implantation de l'exploitation des services, Défis, facteurs critiques de succès (CSF) et risques, Résumé, préparation d'examen et études dirigées, EXAMEN ITIL INTERMEDIATE SO, Conclusion.

NB: Travaux dirigés, Révision et Préparation de l'examen : chacune des unités de formation inclut des exercices pratiques, ainsi que des exercices d'entrainement à l'examen de certification. L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un examen blanc.



Le saviez-vous ?

Nous sommes impliqués dans votre réseau

Nous croyons que la stratégie la plus éthique pour un succès à long terme est d'être près de nos clients et donc impliqués dans les réseaux communautaires. Les membres de notre équipe sont actifs au sein de leur réseau et participent à de nombreux forum en ligne dédiés, associations d'utilisateurs ou encore événements professionnels.

Pour toute information ou inscription:
www.qrpinternational.fr
01.82.88.33.49
france@qrpinternational.com