

TI164

PROCESSUS - ITIL

ITIL® 2011 : Intermédiaire – Offres et accords de services (SOA) - Parcours par aptitudes

DURÉE

4.5 JOURS

PRIX RÉGULIER

3 100 \$

PRIX PRÉFÉRENTIEL

2 790 \$

Objectifs

Être en mesure de définir les activités clés des processus d'offres et d'accords de services dans le contexte du cycle de vie des services; parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions d'offres et d'accords.

Clientèle visée

Tous postes de gestion, de spécialistes en TI et de gestion de projets.

Préalable

Certification ITIL® V3 Fondation ([cours TI111](#)) ou avoir passé l'examen de la mise à niveau V2 à V3. Il est également fortement recommandé aux candidats de lire les principales publications ITIL sur le cycle de vie des services et particulièrement « Service Design » et « Service Strategy » 2011 Edition (disponible en anglais seulement) avant de commencer la formation pour la certification.

Contenu

- Introduction et vue d'ensemble
- Portefeuille de services et gestion du catalogue de services
- Principes de la gestion du portefeuille de services
- Inclusion du catalogue de services dans le portefeuille des services
- Gestion des niveaux de services
- Processus de gestion de services
- Gestion des demandes
- Gestion des fournisseurs
- Gestion financière
- Principes de l'économie des services
- Rôles et responsabilités
- Technologie et mise en œuvre
- Activités de services courants
- Amélioration continue des services (CSI)
- Préparation à l'examen
- Examen

Note générale

Ce cours est donné de 8 h 30 à 17 h 30.

Note matériel

Le matériel de formation est basé sur le syllabus d'AXELOS : ITIL V3 Intermediate Capability SOA Certificate v5.3

Note examen

Examens de pratique : les examens de pratique fournis par AXELOS seront remis aux participants afin de faciliter leur préparation à l'examen de certification.

Note légale

" ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited avec la permission d'AXELOS Limited. Tous droits réservés." "IT Infrastructure Library® est une marque déposée d'AXELOS Limited avec la permission d'AXELOS Limited. Tous droits réservés " "The Swirl logo™ est une marque déposée

Sélectionner la date de formation

Montréal	11 mars au 2 avril 2020
Québec	11 mars au 2 avril 2020
Gatineau	11 mars au 2 avril 2020
Montréal	13 octobre au 3 novembre 2020
Gatineau	13 octobre au 3 novembre 2020
Québec	13 octobre au 3 novembre 2020

Ce cours est aussi offert en [formation privée ou conférence](#).

Accréditations et associations partenaires



The PMI Registered Education Provider est une marque déposée du Project Management Institute, Inc.

30 PDU

d'AXELOS Limited avec la permission d'AXELOS Limited. Tous droits réservés." " AXELOS est une marque déposée d'AXELOS Limited avec la permission d'AXELOS Limited. Tous droits réservés "Formation certifiante ITIL® est livrée par Quali7, un organisme de formation accrédité (ATO) par PeopleCert."

440, boul. René-Lévesque Ouest, 5e étage, Montréal (Québec) H2Z 1V7

Téléphone: **514 380 0380** | sans frais: **514 380 0380 (Mtl)** / **418 681 0865 (Qc)** / **1 877 380 8228**

<http://www.technologia.com/fr/gestion-de-projets-et-processus/processus-til/concepts-intermediaires/til-2011-intermediaire-offres-et-accords-de-services-soa-parcours-par-aptitudes/>

Pour nous contacter: formation@technologia.ca

© 2020 Tous droits réservés. Groupe informatique Technologia inc.