Formation ITIL® 2011 Foundation Certifiant

21 heures
MG103



Objectifs pédagogiques

- Assimiler les concepts de gestion des services IT basés sur ITIL
- Disposer des connaissances nécessaires pour décrire le cycle de vie de la gestion des services IT
- Pouvoir intégrer sereinement une équipe utilisant la démarche ITIL
- Se préparer et passer la certification ITIL



Public(s)

Managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels



Pré-requis

- Aucun
- Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité en vue du passage de la certification



Modalités pédagogiques

- Les exposés sont complétés dans chaque module par des exercices stimulant la réflexion et facilitant l'assimilation par déduction.
- Les nombreux retours d'expériences de consultants expérimentés permettent d'illustrer les concepts et d'accroître la pertinence des réponses fournies.
- Un programme étudié pour permettre aux participants de préparer le passage de la certification dans les meilleures conditions.
- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.
- Le passage de l'examen est compris dans le prix de la formation.
- Cette formation préparant à la certification "ITIL Foundation" est éligible au CPF (code 235871). Connectez-vous sur www.moncompteformation.gouv.fr
- Cette formation est éligible à l'action collective Opcalia Télécoms.

Cette formation prépare au test suivant :

- ITF



Moyens et supports pédagogiques

Support(s) de formation par apprenant



Modalités d'évaluation et de suivi

Évaluation en cours et fin de formation
Cette formation ne fait pas l'objet d'un contrôle des acquis via une certification



Formateur



Programme

Présentation générale ITIL

- Origines, acteurs et philosophie du concept
- Présentation de l'approche axée sur les "Meilleures Pratiques"
- ITIL et les différentes normes et démarches qualité d'entreprise : positionnement et complémentarité

Principes et mise en oeuvre de la gestion de services

- Principes gouvernant la gestion de services
- Les meilleures pratiques de gestion des services IT
- Mise en application de la gestion des services ITIL

Étude des concepts, rôle et fonction

- Stratégie des Services
- Conception des Services
- Transition des Services
- Exploitation des Services
- Amélioration Continue des Services

Préparation à l'examen de Certification

- Termes ITIL et non ITIL : repérage et discrimination
- Choisir la réponse par approche VRAI / FAUX
- Compréhension de questions complexes
- Repérage des pièges inhérents à la syntaxe
- Gestion du temps de l'examen

Préparation et passage la certification

- Révision des concepts en vue de la certification
- Examen blanc
- Correction collective
- Passage de l'examen de certification qui consiste à traiter en 1 heure un QCM de 40 questions. Si au moins 65% des réponses sont correctes (26 bonnes réponses), l'examen est réussi.
- AXELOS est un organisme accréditeur officiel du portefeuille ITIL, qui conçoit, corrige et adresse les diplômes aux candidats pour l'examen de certification ITIL Foundation