

Objectifs

Réviser les principes et concepts pour mieux assimiler la philosophie ITIL : Tester ses connaissances et comprendre les pièges éventuels pour ne pas faillir à l'examen au travers d'un examen blanc Passer l'examen « Foundation Certificate in IT Management »

Participants

Décideur Informatique chargé de définir les orientations pour définir la qualité du service informatique Chef de projet ou responsable qualité chargé de définir et/ou mettre en place les process ITIL. Toute personne participant à la définition et/ou mise en place des process ITIL.

Prérequis

Avoir suivi le cours.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Rappels des concepts et des "best practices"

Gestion des incidents

Examen blanc et explication des erreurs éventuelles afin de faire le point sur le niveau de connaissances ITIL et de se familiariser avec la formulation des questions posées à l'examen.

Passage de l'examen en français ou anglais selon le choix du candidat : 1 heure de QCM

La réussite à l'examen conditionne la suite des formations ITIL «Practionner».

On ne peut pas se faire certifier aux autres diplômes ITIL sans avoir ce premier certificat.

L'examen peut se faire en français sur support papier. L'examen est ensuite envoyé à EXIN qui nous communique sous un mois les résultats. L'EXIN est un organisme habilité à délivrer les accréditations et les **certifications** ITIL. L'EXIN est situé en Hollande (Pays Bas).

Gestion des problèmes

Fonction de service desk

ITIL Bachotage et test Foundation



1 jour - 7 heures

Code formation : GEPR120

www.adhara.fr

Gestion des niveaux de services

Gestion des performances

Gestion de la configuration

Gestion de la disponibilité

Gestion financière

Gestion des capacités.