



IT Service Management

ITIL® Foundation Course

Certification : ITIL® Foundation

Durée : 3 jours (21 heures)

Type de formation : Présentiel

Code session : ITLFND

Langue formation : Français

Examen certification : Français

Caractéristiques

PRE-REQUIS

Aucune formation particulière n'est requise pour assister à ce cours. Il est toutefois recommandé de posséder une première expérience dans les domaines de la Gestion des Services IT.

PARTICIPANTS

Le cours *ITIL® 5 Foundation* s'adresse principalement au personnel impliqué au quotidien dans la fourniture des Services IT :

- Personnes ayant besoin de comprendre le cadre de référence ITIL® et la façon dont il peut être utilisé pour améliorer la qualité des Services IT au sein d'une organisation
- Professionnels de l'IT travaillant au sein d'une organisation ayant adopté et adapté ITIL®, ayant besoin d'être informés sur le sujet afin, notamment, de contribuer à un plan d'amélioration des services actuels.

Ceci peut inclure, sans aucune restriction, des professionnels de l'IT, des gestionnaires ou des responsables des processus métiers

CERTIFICATION

« ITIL® Foundation Certificate » délivré par AXELOS®/APMG. L'obtention de la certification ITIL® Foundation conditionne l'accès aux autres modules du cursus.

DOCUMENTATION FOURNIE

- Support de cours accrédité
- Examens blancs officiels de l'APMG
- Attestation de stage
- Épreuve d'examen à l'issue du stage

Description

Ce cours intensif de 3 jours couvre les processus et les fonctions du cadre de référence ITIL® dans sa version publiée en 2011 par AXELOS®, ainsi que quelques enjeux liés à la mise en place des processus de Gestion des Services IT (ITSM).

Objectifs

Cette formation est le module initial du cursus ITIL® et la réussite à l'examen fait gagner 2 crédits pour l'obtention du diplôme ITIL® Expert qui en requiert 22. Son objectif est de comprendre les concepts de la Gestion des Services IT basée sur ITIL® 2011 et d'en acquérir le vocabulaire. Les participants acquerront les connaissances et compétences requises afin de :

- Décrire les processus, rôles et responsabilités requis par une organisation IT afin de délivrer des Services IT de qualité,
- Identifier les objectifs de base pour chaque processus,
- Expliquer les avantages découlant d'une approche intégrée pour planifier et supporter les Services IT,
- Rédiger en confiance l'examen de certification AXELOS®/APMG et appliquer les connaissances acquises
- Mettre les principes d'ITIL® en pratique.

Contenu

- Introduction et généralités
- Module 1 : L'exploitation des Services
- Module 2 : La Transition des Services
- Module 3 : La Conception des Services
- Module 4 : La Stratégie des Services
- Module 5 : L'amélioration Continue des Services
- Module 6 : Préparation à l'examen
- Passage de l'examen officiel *ITIL® Foundation Exam*
- Conclusion

Méthode pédagogique

L'exposé théorique et les concepts sont illustrés par des formateurs expérimentés en pédagogie et en Gestion des Services IT, accrédités par AXELOS® et APMG. Les discussions pendant les exposés et lors de travaux pratiques en groupes restreints, permettent d'assimiler les concepts clés en les rapprochant de l'expérience de chaque participant.

Examen

Il se compose d'un QCM en Français de 40 questions et dure 60 minutes. La certification est obtenue si le candidat obtient au moins 26 réponses correctes (65%). L'examen se déroule en fin de session de formation et le résultat est communiqué au candidat immédiatement à la fin de l'épreuve.

