

ITIL® Foundation

Examen officiel de certification

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) est un ensemble de bonnes pratiques qui permettent d'optimiser la gestion des services informatiques. Largement approuvé et utilisé par les acteurs du marché, clients et fournisseurs, ce référentiel se présente sous la forme d'une collection de livres couvrant les différents aspects de l'activité de gestion des services informatiques. Cette formation a pour objectif d'appréhender ITIL® et d'en comprendre les principaux aspects.

Objectifs visés :

- Acquérir la terminologie, la structure et les concepts de base d'ITIL®, ainsi que la compréhension des principes majeurs des pratiques ITIL® pour la gestion des services
- Rattacher la démarche ITIL® à la vie quotidienne de la gestion des services dans une entreprise
- Préparer l'examen de certification « ITIL® Foundation in IT Service Management »

Méthode pédagogique :

La formation alterne systématiquement présentation théorique (50% du temps), ateliers de mise en pratique basés sur des cas concrets (25% du temps) et retours d'expériences (25% du temps).

Durée :

La formation « ITIL® Foundation » dure 21 heures réparties sur 3 jours.

Prérequis :

Bien qu'aucune formation ne soit requise pour assister à ce cours, il est recommandé de posséder une expérience dans le domaine des services informatiques (conception, dev, exploitation).

Examen :

Le candidat à la certification doit se munir d'une pièce d'identité en cours de validité. La formation « ITIL® Foundation » valide le premier niveau du cursus ITIL® et prépare à l'examen de certification « ITIL® Foundation in IT Service Management ». Cet examen, d'une durée de 60 minutes, se présente sous la forme d'un QCM de 40 questions basées sur le cours. Pour chaque question, une seule réponse est possible. Un minimum de 26 bonnes réponses est nécessaire pour obtenir la certification. La réussite de l'examen de certification crédite le candidat de 2 points dans le schéma de qualification ITIL®.

Programme

Le programme de la formation est décliné en 4 modules répartis sur 3 jours.

Jours 1 et 2 : Présentation du référentiel ITIL®

Les deux premiers jours ont pour objectif d'apporter aux participants les fondamentaux du référentiel de bonnes pratiques ITIL® (généralités et présentation de chacun des processus).

Module 1 : introduction au référentiel de bonnes pratiques ITIL®

- Introduction à la culture service et à l'approche client
- Présentation du socle d'ITIL® - Vocabulaire et concepts principaux

Module 2 : Présentation détaillée du cycle de vie des services

- Phases et processus du cycle de vie
- Stratégie des services IT
- Conception des services IT
- Transition des services IT
- Exploitation des services IT
- Amélioration continue des services IT

Module 3 : Mise en œuvre d'ITIL® : Retour d'expérience et cas pratiques

- Implémentation et enjeux business d'ITIL®
- Rôles et fonctions clés
- Technologie support et outils
- Points forts et implémentation en fonction de la taille de l'entreprise

Jour 3 : Synthèse, ateliers et préparation de l'examen

Le dernier jour a pour objectif de réaliser une synthèse de ce qui a été présenté pendant les 2 premières journées et de préparer de manière intensive à l'examen de certification « ITIL® Foundation in IT Service Management ».

Examen en vue de l'obtention de la certification « ITIL® Foundation in IT Service Management »