ITE - LEARNING

ACTIVUS GROUP

TOULOUSE - PARIS - BORDEAUX - LYON
LILLE - NANTES - AIX - HAMBOURG
Microsoft Partner

Formation certifiante

ITIL V3/2011 Foundation

OBJECTIF

ITIL 2011 Foundation est le premier niveau dans le schéma de certification ITIL

ITE-Learning, organisme de formation ATO de PEOPLECERT propose la gamme des formations certifiantes AXELOS pour la gestion des services IT.

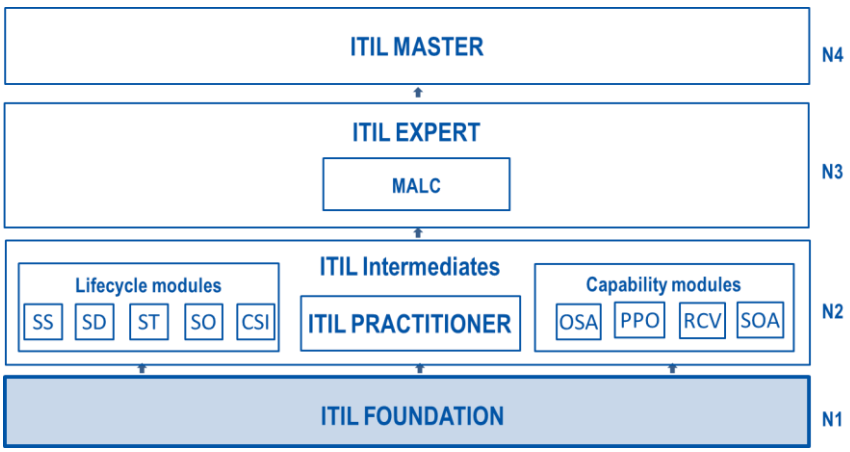
Certification ITIL 2011 Foundation +2 crédits ITIL

- ✓ Maîtriser la terminologie utilisée dans ITIL
- ✓ Avoir compris les concepts de stratégie, conception, transition, opérations et amélioration continue des services
- ✓ Identifier les meilleures pratiques de mise en oeuvre d'ITIL dans une organisation, ainsi que les concepts et définitions utilisées dans le Cycle de Vie des Services
- ✓ Savoir définir les rôles, les processus et les composants dans les domaines clés de la gestion des services basés sur ITIL

Efficacité ++ et efficience juste nécessaire : des services IT adoptés par nos clients, avec un budget DSI qui demeure parfaitement équilibré

A.G., Arteema Consulting

ITIL®
TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY
PEOPLECERT ON BEHALF OF AXELOS



Formation certifiante
ITIL V3/2011 Foundation

TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY
PEOPLECERT ON BEHALF OF AXELOS

La formation

Ce cours couvre les meilleures pratiques ITIL, présentées dans la perspective du cycle de vie des services.

Il introduit les principaux concepts et le vocabulaire ITIL, l'approche de la gestion des services, l'organisation en cycle de vie et l'architecture des processus de la gestion des services, puis présente le détail des processus composant le référentiel.

Enfin il explique comment mettre en œuvre ITIL dans un département informatique, ainsi que les apports, coûts et difficultés d'une telle démarche vis à vis de l'objectif d'aligner les services IT avec l'entreprise et d'améliorer l'efficacité opérationnelle.

L'examen

- **Durée 1h**
- **Livre fermé**
- **Pas de communication entre les candidats**
- **40 questions à choix multiple**
- **26 bonnes réponses exigées pour obtenir la certification**

Durée : 3 jours / 21h en présentiel

Jour 1

Rappels - démarche qualité, maturité
Introduction à la pratique de la gestion des services
Les étapes du cycle de vie des services

Jour 2

Principaux concepts, modèles et principes
Détails des étapes du cycle de vie
Fonctions
Mise en œuvre d'ITIL

Jour

Préparation à la certification
Révision du cours et auto-évaluation
Examen blanc
Passage de l'examen ITIL 2011 Foundation

Personnes concernées

- ✓ Equipes de la DSI impliquées dans la mise en œuvre de services IT aux clients internes ou externes, de la stratégie jusqu'au support
- ✓ Equipes métier clientes de services IT
- ✓ Plus généralement, toute personne souhaitant améliorer sa compréhension du référentiel ITIL

Prérequis

- ✓ Aucun
- ✓ Cependant des connaissances de base sur la gestion de services IT facilitent l'appropriation optimale du cours

Une vraie approche pédagogique

La formation est basée sur l'alternance de théorie et de pratique :

- ✓ Cours magistral illustré avec des exemples issus de cas réels
- ✓ Exercices en classe pour aider à la préparation de l'examen
- ✓ Tests pratiques analogues à l'examen de certification

De plus, le cours utilise une étude de cas conçue pour renforcer et consolider la compréhension des participants. Les candidats sont ainsi préparés au mieux en vue de réussir l'examen de certification ITIL Foundation, qui constitue le niveau de base devant être acquis pour être candidat aux examens Intermediate et Practitioner.

Pour raison pédagogique le nombre de participants à la session est volontairement limité à 12 personnes.