

Plan de cours N° : 634

Durée : 1 jour (7h)

ITIL TEST FOUNDATION

Préparation et passage de la certification

PARTICIPANTS / PRE-REQUIS

DSI, responsable opérationnel, responsable informatique, consultant IT, chefs de projets, spécialiste de production informatique.

Aucun pré-requis n'est obligatoire, mais il va de soi qu'une culture méthodes peut aider à mieux comprendre ce thème assez large des bonnes pratiques de gestion des infrastructures des technologies de l'information.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Identifier les concepts clés des domaines Service Delivery et Service Support d'ITIL. Expliquer les processus de gestion des incidents, des problèmes et des niveaux de service. Utiliser les concepts appris pour résoudre des cas pratiques et réussir l'examen de certification ITIL Foundation.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Tour de table au début de chaque formation pour définir les objectifs de chaque participant,
Alternance entre apports théoriques (en moyenne 30%) et exercices pratiques (en moyenne 70%),
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle de nos formateurs,
Remise d'un support de cours,
Assistance post-formation d'une durée de 1 an sur le contenu de la formation via notre adresse mail dédiée formateurs@atp-formation.com

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI DE L'EXECUTION ET DES RESULTATS

Positionnement préalable oral ou écrit,
Evaluation des acquis tout au long de la formation par des exercices de synthèse,
Attestation de stage remise à chaque apprenant, avec son niveau d'acquisition pour chaque objectif pédagogique,
Feuille de présence signée par demi-journée,
Questionnaire de satisfaction pour évaluer la qualité de l'enseignement,
En option : passage certification possible selon les thématiques.

MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs récents et performants, d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc.

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES A DISTANCE

Grâce à un logiciel comme Teams, suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.

Nous vous conseillons très fortement l'utilisation de votre webcam et de disposer d'un double écran.

Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 04.76.41.14.20.

ORGANISATION

Les cours ont lieu de 9h00-12h30 13h30-17h00 (adaptable à la demande).

PROFIL FORMATEUR

Nous recrutons méticuleusement nos formateurs selon 3 critères: expertise, pédagogie et agilité.

ACCESSIBILITE

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre nos formations sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités d'organisation.

MISE A JOUR

26/07/2024

Plan de cours N° : 634

Durée : 1 jour (7h)

ITIL TEST FOUNDATION

Préparation et passage de la certification

Révision des concepts

- Rappels des concepts et des "best practices"
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Fonction de service desk
- Gestion des niveaux de services
- Gestion des performances
- Gestion de la configuration
- Gestion de la disponibilité
- Gestion financière
- Gestion des capacités.
- QCM et explication des erreurs éventuelles

Passage de l'examen

L'examen – d'une durée d'une heure se fait en français sur support papier sous la forme d'un QCM.

L'examen est ensuite envoyé à EXIN qui vous communique sous un mois les résultats.

EXIN est l'organisme habilité à délivrer les accréditations et les certifications ITIL.

La réussite à l'examen conditionne la suite des formations ITIL Service Manager et ITIL Practionner.

Ce premier certificat est nécessaire pour la suite du cursus.

Siège social :

31 avenue du Granier
38240 MEYLAN

Agences :

170 rue de Chatagnon
38430 Moirans

Le Thélème

1501/1503 route des Dolines
06560 Valbonne