

Management du SI

OBJECTIFS

Cette formation prépare les candidats à l'examen de certification EXIN ITIL V3 Foundation, reconnue internationalement.

Elle est conçue pour accompagner le développement des ressources humaines des organisations informatiques et dispenser la connaissance du référentiel ITIL.

PARTICIPANTS

Toutes les ressources appartenant à une DSI.

PRE-REQUIS

Aucun.

METHODE PEDAGOGIQUE

Apports théoriques, fiches pratiques, cas pratiques

MOYENS

Salle avec vidéoprojecteur et paperboard.

ITIL V3 – Foundation Bridge + Fondamentaux

PROGRAMME

✓ Jour 1

- Introduction
- Centre de services
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des configurations
- Gestion des changements
- Gestion des mises en production.

✓ Jour 2 + 3

- Cycle de vie des services
- Concepts génériques et définitions
- Conception des services
- Transition des services
- Exploitation des services
- Amélioration continue

✓ Jour 4

- Programme de révisions
- Examen blanc (30 minutes)
- Examen EXIN (QCM de 40 questions sur 1h00)

✓ **65 % de bonnes réponses sont nécessaires pour l'obtention du certificat.**

✓ **Exercices de révision et d'entraînement.**

