

► Démarche Qualité
► Formation en Intra-entreprise



ITIL bachotage et test foundation

1
jour
[7 heures]
MEIT002



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit002.aspx>

OBJECTIF

*Réviser les principes et concepts pour mieux assimiler la philosophie ITIL :
Tester ses connaissances et comprendre les pièges éventuels pour ne pas faillir à
l'examen au travers d'un examen blanc
Passer l'examen « Foundation Certificate in IT Management »*

PUBLIC

Décideur Informatique chargé de définir les orientations pour définir la qualité du service informatique
Chef de projet ou responsable qualité chargé de définir et/ou mettre en place les process ITIL.
Toute personne participant à la définition et/ou mise en place des process ITIL.

CONTENU

1 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.
- > Examen blanc et explication des erreurs éventuelles afin de faire le point sur le niveau de connaissances ITIL et de se familiariser avec la formulation des questions posées à l'examen.
- > Passage de l'examen en français ou anglais selon le choix du candidat : 1 heure de QCM
- > La réussite à l'examen conditionne la suite des formations ITIL «Practionner».
- > On ne peut pas se faire certifier aux autres diplômes ITIL sans avoir ce premier certificat.

► Démarche Qualité
► Formation en Intra-entreprise



ITIL bachotage et test foundation

1
jour
[7 heures]
MEIT002



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit002.aspx>

- > L'examen peut se faire en français sur support papier. L'examen est ensuite envoyé à EXIN qui nous communique sous un mois les résultats. L'EXIN est un organisme habilité à délivrer les accréditations et les certifications ITIL. L'EXIN est situé en Hollande (Pays Bas).