
ITIL : Fondations

Ce cours d'introduction à ITIL offre aux participants la possibilité d'acquérir les connaissances de base sur la gestion de service informatique selon ITIL.

Objectifs :

Comprendre la structure ITIL afin de fournir la base des concepts clés, de la terminologie, des processus et des fonctions proposées par ITIL.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé ni recommandé

Participants :

Auditeur, consultant, gestionnaire TI, personnel TI ou toute personne désirant se familiariser avec ITIL

Documentation :

- Une copie du livre « an introduction to ITIL » sera remise aux participants
- Une copie des notes de cours est remise aux participants
- Un examen de pratique sera remis aux participants
- Un certificat de participation de 21 CPE (continuing professional education) sera remis aux participants

Programme :

- Présentation d'ITIL
- La gestion de service en tant que pratique
- Introduction du concept de cycle de vie
- Stratégie de service
- Conception de service
- Transition de service
- Exploitation de service
- Amélioration continue de service
- Considérations technologiques

Examen et certification :

La certification de niveau « fondations » est obtenue suite à la réussite à un examen composé de quarante (40) questions à choix multiple à réaliser dans un délai de soixante (60) minutes.

Durée : 3 jours

Coût :

Le coût de l'examen est inclus dans le tarif spécifique de cette formation.

NB : D'autres formations certifiantes relatives à ITIL sont susceptibles d'être proposées par l'AFAI. Si vous êtes intéressé(e)s, merci d'adresser un e-mail à afai@afai.fr.

Référence : FCT001