

ITIL Service Management : Atelier de préparation aux examens de certification

Objectif :

Cette formation ITIL Service Management est un atelier de révision et de préparation aux examens portant sur le support et la prestation de services ITIL (Managers's Certificate in IT Service Management). Il permettra aux participants de :

- Se préparer aux examens portant sur le support et la prestation de services ITIL (bibliothèque d'infrastructures des technologies de l'information).
- La réussite à ces deux examens permet d'obtenir le « certificat accrédité en gestion de services IT pour directeurs ».
- Appréhender les techniques d'évaluation, analyser le sujet de l'examen en détail et identifier les problématiques possibles en fonction des processus.

Participants :

Cette formation ITIL Service Management s'adresse aux professionnels ayant besoin d'aide pour préparer leurs examens de gestion de services

Pré-requis :

Avoir suivi le cours ITIL Foundation, et obtenu l'examen correspondant.

Avoir suivi les cours Service Support : Application de l'ITIL pour la gestion des services IT (FISS) et Service Delivery (FISD) et avoir étudié les manuels de support et de prestation de services.

Durée : 3 jours (21 heures) **Référence : FIRD**

Contenu de la formation :

Introduction

Techniques d'évaluation
Analyse d'études de cas
Techniques d'étude

Analyse du sujet de l'examen

Lecture des sujets en groupe
Analyse des sujets en groupe quant aux différents aspects de l'ITIL

Problèmes soulevés par les sujets

Identification des problématiques en fonction des processus.
Discussion autour des problématiques pour trouver

des axes de solutions possibles.

Questions

Questions éventuelles.
Discussion autour des réponses possibles.

Programme de cours

Récapitulatifs continus
Préparation aux examens