

ITIL 4® FOUNDATION BRIDGE

Durée

2 jours

Référence Formation

4-IL-FDB

Objectifs

- Repérer les changements entre ITIL V3/2011 et ITIL®4
- Maîtriser les concepts de ITIL®4
- Se préparer à l'examen de certification ITIL® V4 Foundation

Participants

Tout professionnel de l'IT certifié ITIL V3 ou 2011 qui souhaite mettre à jour ses connaissances et connaître les changements introduits par ITIL 4.

Pré-requis

Avoir impérativement obtenu la certification ITIL V3 ou ITIL®2011.

PROGRAMME

- Les principaux changements entre ITIL V3/2011 et ITIL 4
- Les concepts clés
- Les concepts clés
- Les 4 dimensions de la gestion des services
- Les 4 dimensions de la gestion des services
- Les 7 principes directeurs d'ITIL 4
- Les 7 principes directeurs d'ITIL 4
- Le système de valeur du service ITIL
- Le système de valeur du service ITIL
- Définition
- But et structure du système
- Gouvernance
- SVS et les silos organisationnels
- SVS, agilité et résilience organisationnelles
- La chaîne de valeur (SVC) et ses activités
- Définition
- Les 6 activités de la SVC
- Description synthétique des 6 activités
- Le modèle d'amélioration continue (CI)
- Description du modèle
- Ses avantages
- Le flux en 7 étapes
- Liens entre le modèle et les principes directeurs
- Les pratiques ITIL 4
- Définition
- Cartographie des pratiques
- Les pratiques de gestion générale
- Les pratiques de gestion des services
- Les pratiques de gestion technique
- Préparation et passage de l'examen de certification
- Le passage de l'examen s'effectue en différé, en ligne et en français
- Cela consiste en un QCM comportant 40 questions, sur une heure

Un score minimum de 65% est requis pour réussir l'examen

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.