

## ITIL 4 FOUNDATION BRIDGE

Durée

2 jours

Référence Formation

4-IN-COO

### 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 souhaitant 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

### 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.

### PROGRAMME

- Les principaux changements entre ITIL V3/2011 et ITIL 4

- Les concepts clés

- Les 4 dimensions de la gestion des services

- Les 7 principes directeurs d'ITIL 4

- Le système de valeur du service ITIL

Définition

But et structure du système

Gouvernance

SVS et les silos organisationnels

### CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

[version 2023]

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