

Formation ITIL 4® Foundation Bridge Certifiant (v3->v4)

14 heures

MG192



Objectifs pédagogiques

- Connaître et comprendre les changements entre ITIL V3/2011 et ITIL 4
- Être à l'aise avec les concepts clés d'ITIL 4
- Pouvoir comprendre le Service Value System (SVS)
- Savoir appréhender les principales pratiques ITIL 4
- Se préparer et passer la certification ITIL 4 Foundation



Public(s)

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

- Il est recommandé de disposer d'une culture générale sur les dernières technologies et méthodologies liées à l'informatique (Cloud, Agilité, DevOps,...)
- Disposer de connaissances et compétences sur ITIL 2011 ou avoir suivi une formation ITIL 2011 durant les 12 derniers mois



Modalités pédagogiques

- Exposé théorique et participatif, dispensé en français alternant présentations théoriques, discussions autour des cas organisationnels des participants et vérification de la compréhension au fur et à mesure de l'avancement par la mise en oeuvre d'exercices.
- En plus du support en français ou en anglais, les participants se voient remettre différents documents : ITIL, les mots et définitions en faux amis, DevOps, Lean IT et Agile/Scrum pour les non-initiés.
- Un voucher pour le passage de l'examen ITIL 4 Foundation sera remis aux participants.
- Le passage de l'examen est compris dans le prix de la formation.

Cette formation prépare au test suivant :

- ITIL 4 Foundation

et entre en jeu dans le cursus de certification :

- ITIL 4 Foundation



Moyens et supports pédagogiques

Support (s) de formation par apprenant



Modalités d'évaluation et de suivi

Évaluation en cours et fin de formation

Cette formation ne fait pas l'objet d'un contrôle des acquis via une certification



Formateur



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
- 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

Informations sur l'examen ITIL 4 Foundation (après la formation)

- 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