

Référence	4-IL-FDB
Durée	2 jours (14 heures)
Éligible CPF	OUI
Mise à jour	27/11/2023

ITIL 4® Foundation Bridge



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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



PUBLIC CONCERNÉ

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



PRÉREQUIS

Avoir impérativement obtenu la certification ITIL V3 ou ITIL®2011



MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.



MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles



MOYENS TECHNIQUES EN PRÉSENTIEL

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.

Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.

Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.

L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.

Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



ORGANISATION

Délai d'accès : 5 jours ouvrés
 (délai variable en fonction du financeur)

Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation d'handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr



PROFIL FORMATEUR

Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention

Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.



CERTIFICATION POSSIBLE

Pearson vue

ITIL 4® Foundation Bridge

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