



# ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

## Formation ITIL® 4 Foundation Bridge Certifiant

Toutes les nouveautés pour les spécialistes d'ITIL V3

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

Si ITIL reste le référentiel de gestion des services informatiques le plus reconnu et le plus adopté au monde, il n'était pour certains plus totalement en phase avec les enjeux actuels (sa dernière mise à jour d'ampleur remontait à 2011). Un constat également fait par AXELOS, l'organisme britannique chargé de le gérer, qui a travaillé à sa refonte pour finalement en publier une nouvelle version en février 2019. Dans sa quatrième version, ITIL prend dorénavant en compte les grandes évolutions de ces dernières années que sont l'adoption du cloud, l'avènement des approches agiles ou encore le développement de l'intelligence artificielle. Cette formation qui s'adresse spécifiquement aux professionnels certifié ITIL V3 met l'emphase sur les nouveautés apportées par ITIL 4 et notamment sur le concept de système de valeur des services (ou SVS pour Service Value System). Elle permet également d'acquérir les connaissances nécessaires au passage de la certification ITIL 4 Foundation.

### Objectifs

- | Identifier les changements entre ITIL V3/2011 et ITIL 4
- | Être à l'aise avec les concepts clés d'ITIL 4
- | Identifier le Service Value System (SVS)
- | Expliquer les principales pratiques ITIL 4
- | Passer la certification ITIL 4 Foundation

### Public

| 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

### Prérequis

- | Il est recommandé de disposer d'une culture générales 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

### Programme de la formation

#### 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

Référence	MGR192
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 555 €HT
Certification	prix inclus

### SESSIONS PROGRAMMÉES

#### A DISTANCE (FRA)

du 29 au 30 août 2024

du 21 au 22 novembre 2024

#### PARIS

du 29 au 30 août 2024

du 21 au 22 novembre 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

| 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)**

## **Méthode pédagogique**

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.

## **Certification**

Cette formation prépare au passage de la certification suivante.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire.

### **ITIL® 4 Foundation**

Fourniture d'un voucher et des informations nécessaires pour passer la certification en ligne sur PeopleCert.

| Durée : 1h

| QCM de 40 questions

| Score minimum : 65% (26 bonnes réponses)

PeopleCert est un organisme accréditeur officiel du portefeuille ITIL, qui conçoit, corrige et adresse les diplômes aux candidats.

## **Méthode d'évaluation**

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

---

## **Suivre cette formation à distance**

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.

| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.

| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.

| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.

| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).

| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.

| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.

| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.

| Horaires identiques au présentiel.

## Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.