

# Bridge ITIL® 2011 vers ITIL® 4 Foundation, certification

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : ITU - Prix 2024 : 1 650€ HT

Le référentiel le plus reconnu en matière de gestion des services informatiques a fait l'objet d'une mise à jour début 2019. Ce cours se concentre sur les différences entre ITIL®4 et les versions précédentes d'ITIL®. Tout en présentant ITIL®4, elle prépare également au passage de la certification ITIL®4 Foundation.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Repérer les changements entre ITIL V3/2011 et ITIL®4

Maîtriser les concepts de ITIL®4

Appréhender le Service Value System (SVS) et la Service Value Chain (SVC)

Connaître les principales pratiques ITIL®4

Se préparer à l'examen de certification ITIL® V4 Foundation

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La pédagogie est active et participative. Les concepts ITIL® sont exposés, illustrés par des retours d'expérience et enrichis par des échanges collectifs.

## CERTIFICATION

Passage de l'examen de certification en français. L'examen est passé en différé après la session, en ligne, sous la surveillance de PeopleCert.

## PARTENARIAT

ORSYS est centre accrédité PeopleCert pour dispenser des formations ITIL.

Le logo Swirl est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2023

### 1) Le référentiel ITIL

- Les principaux changements entre ITIL V3/2011 et ITIL®4.
- Présentation des concepts clés d'ITIL®4.

### 2) Les 4 dimensions de la gestion des services

- Les définitions : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et gestion des services.
- Les concepts liés à la création de valeur par les services : coût, valeur, résultat, livrable et risque.
- Les concepts de relation : offre de service, gestion de la relation, fourniture de service et consommation de service.
- Organisation et personnes.
- Information et technologie.
- Partenaires et fournisseurs.
- Flux de valeur et processus.

## PARTICIPANTS

Toute personne de l'IT certifiée ITIL V3 ou 2011 qui souhaite mettre à jour ses connaissances et connaître les changements introduits par ITIL®4.

## PRÉREQUIS

Avoir impérativement obtenu une certification ITIL® 2011.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

### 3) Les principes directeurs d'ITIL®4

- Qu'est-ce qu'un principe directeur ?
- Présentation des sept principes directeurs.

### 4) Le système de valeur des services (SVS)

- Qu'est-ce que le système de valeur des services ?
- But et structure du système.
- Le système de valeur des services et les silos organisationnels.
- L'agilité d'une organisation.
- La résilience d'une organisation.
- La gouvernance.

### 5) La chaîne de valeur des services (SVC)

- Qu'est-ce que la chaîne de valeur ?
- La notion de chaîne de valeur, sa finalité et ses composants, sa nature interconnectée.
- Les buts, entrants, extrants de chacune des six activités de la chaîne de valeur.
- Présentation des six activités constituant la SVC.
- Description de ces six activités.

### 6) Le modèle d'amélioration continue

- Description et avantages du modèle.
- Le flux en sept étapes.
- Les liens modèle/principes directeurs.

### 7) Les pratiques ITIL®4

- Liste des pratiques.
- Présentation des pratiques de gestion générale.
- Présentation des pratiques de gestion des services.
- Présentation des pratiques de gestion technique.

### 8) Préparation et passage de l'examen de certification

- Révision du programme ITIL® 4 Foundation.
- Examen blanc et correction collective. Conseils pour l'examen.

*Examen* : L'examen est composé de 40 QCM à traiter en 1h, sans document. 65% de bonnes réponses est requis pour obtenir la certification.

*ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.*

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 15 juil., 24 oct.

PARIS

2024 : 08 juil., 17 oct.