ITIL 4® Foundation Bridge

Informatique

Référence formation : 4-IL-FDB - **Durée : 2 jours**

Objectifs	Pré-requis
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	Avoir impérativement obtenu la certification ITIL V3 ou ITIL®2011

Contenu pédagogique

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

XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – **Fax :** 02 35 12 25 56
N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

- 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

Organisation	Les sessions de formation ont lieu de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
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
Moyens pédagogiques	• Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur. • Travail d'échange avec les apprenants 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. • Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne sur 30 à 50% du temps)
Moyens techniques en formation présentielle	Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec : • Ordinateurs • Vidéo projecteur ou Écran TV interactif • Tableau blanc ou Paper-Board

XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – **Fax :** 02 35 12 25 56
N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

Moyens techniques en formation distancielle	A l'aide d'un logiciel comme © Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant. • Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur. • Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise. • L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. • Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation. • Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à commercial@xxlformation.com
Modalités d'évaluation	• Positionnement préalable oral ou écrit. • 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 • Evaluation formative tout au long de la formation. • Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide de la certification **NULL** : https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL
Public concerné	Salariés - Demandeur d'emploi - Reconversion professionnelle
Adaptation pédagogique et matérielle	Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à handicap@xxlformation.com

XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – **Fax :** 02 35 12 25 56
N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76