ITIL® 4 Foundation Update v3 to v4

1 Jour (7 Heures) / Voucher d'examen et option Take2 compris

Formation de mise à niveau vers ITIL 4

Notre programme ITIL 4 Foundation Update vous permettra d'acquérir en une journée de cours intensive, une bonne compréhension du cadre de référence et des concepts clés de ITIL 4. Vous recevrez les outils pour vous préparer à l'examen ITIL4 Foundation.

ITIL 4 offre une approche pratique et flexible pour se préparer à la transformation digitale et adopte un cadre et une approche globale pour la fourniture et l'exploitation de produits et services informatiques. ITIL 4 intègre également des cadres de référence tels que Lean IT, Agile et DevOps.

Le niveau Foundation est conçu comme une introduction à ITIL 4 et permet aux participants de voir la gestion des services informatiques à travers un modèle opérationnel global pour la création, la livraison et l'amélioration continue de produits et services basés sur la technologie.

Notre formation "ITIL 4 Foundation Update", **d'une durée de 1 jour,** est axée sur la compréhension du cadre de référence et des concepts clés de ITIL 4, ainsi que sur les changements entre les deux versions.

OBJECTIFS DE LA FORMATION ITIL 4 FOUNDATION UPDATE

A l'issue de notre formation, les éléments suivants n'auront plus de secrets pour vous:

- La structure et des avantages du cadre ITIL 4
- Comment les principes directeurs d'ITIL 4 peuvent vous aider, ainsi que votre organisation, à adopter et à adapter la gestion de services
- Le "four dimensions model" de la gestion des services
- Les concepts clés de la gestion des services et leurs pratiques
- L'approche du "Service Value System" et la co-création de valeur avec les clients et les autres parties prenantes
- Comment ITIL 4 intègre un ensemble de pratiques de gestion qui aideront votre organisation à effectuer son travail et à atteindre ses objectifs
- Les concepts clés de Lean IT, Agile, DevOps et leur importance pour la création de valeur opérationnelle

Vous recevrez également les outils pour vous préparer à l'examen ITIL 4 Foundation, que vous passerez à votre meilleure convenance une à deux semaines après la formation, à distance chez vous ou au bureau avec surveillance à distance.

DESCRIPTION DE LA FORMATION

Durant cette formation d'un jour, l'accent sera mis sur les différences entre ITIL v3 et ITIL 4 pour permettre aux personnes qui ont déjà un certification ITIL v3 de rapidement faire un tour d'horizon des évolutions d'ITIL 4 et d'avoir tous les outils pour se préparer à la certification ITIL 4 Foundation. Un voucher d'examen est inclus dans le prix mais les participants devrons se préparer à l'examen de manière individuelle.

- **La gestion des services informatiques dans le monde moderne**
- **Les principaux composants et avantages du cadre de référence ITIL 4**
- **Les concepts clés et la terminologie de la gestion des services**
  - La nature de la valeur et co-création
  - Les différentes parties prenantes impliquées
  - Produits et services: définitions et objet
  - Relations de service
  - Composantes clés de la valeur client: résultats, coûts et risques
- **Les quatre dimensions de la gestion des services informatiques**
  - Organisations et personnes
  - Information et technologie
  - Partenaires et fournisseurs
  - Flux de valeur et processus
  - Comment les facteurs externes peuvent affecter la gestion des services dans votre organisation
- **Le système de valeur du service ITIL: permettre la création de valeur**
  - Un aperçu du système de valeur du service
  - Opportunité, demande et valeur
  - Les principes directeurs d'ITIL

- Organes directeurs et gouvernance
- Chaîne de valeur des services: décrivez les activités-clés
- Amélioration continue

- **Les pratiques de gestion ITIL ou comment ITIL interagit avec d'autres cadres et modèles**
  - Pratiques de gestion générales
  - Pratiques de gestion des services
  - Pratiques de gestion technique

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Cette formation a été conçue pour les personnes ayant déjà leur certificat ITIL v3 et qui souhaitent mettre à jour leurs connaissances en ITIL 4. Lors de votre inscription, nous vous demanderons une copie de votre certificat ITIL v3 (sauf pour les personnes ayant obtenu leur certification via B2B Learning/Peoplecert).

A PROPOS DE L'EXAMEN

Cette formation d'une journée vous donnes les clés et outils pour vous préparer à la certification ITIL 4 Foundation. Avant de passer l'examen, les participants devront encore prévoir quelques heures d'étude individuelle. Pendant la formation, vous recevrez un voucher d'examen pour un examen en ligne avec surveillance à distance. Vous passerez votre examen après la formation à une date/heure de votre choix. Veuillez noter que vous devrez installer un petit logiciel sur votre PC avant de passer l'examen. Plus d'informations pendant la formation.

DOCUMENTATION

Les participants recevront une documentation complète comprenant:

- Un support de cours accrédité en français
- le manuel officiel ITIL 4 en version digitale, le voucher d'examen avec l'option Take2 et le déjeuner.