

La formation ITIL Foundation Bridge s'adresse aux titulaires de la certification ITIL V3 souhaitant mettre à jour leurs connaissances et leur certification.

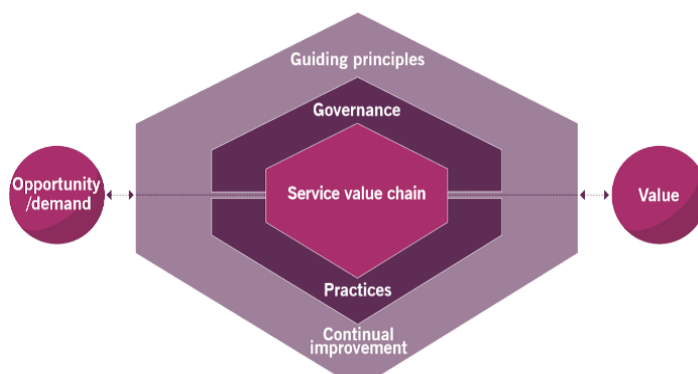
Elle présente les modèles opérationnels qui complètent le cœur de la méthode V3-2011 en intégrant les nouvelles pratiques adaptées à la transformation digitale, à l'Agilité et à la culture DevOps.

Elle prépare également à l'examen de certification « ITIL 4 Foundation », d'une durée de 60 minutes, composé de 40 questions à choix multiple en anglais.

L'ISEIG propose aux personnes non certifiées ITIL V3 une formation complète ITIL 4 avec préparation à l'examen de certification ITIL 4 Foundation. Plus de renseignements sur www.iseig.ch.

Objectifs :

- comprendre les concepts clés de la gestion des services informatiques
- comprendre les 4 dimensions de la gestion des services informatiques
- comprendre les objectifs de l'ITIL Service Value System et de ses composants
- comprendre les activités de la chaîne de valeur du service et leur interconnexion
- connaître les 6 activités clés de ITIL avec leurs objectifs et leurs termes
- connaître les 15 pratiques de ITIL avec leurs objectifs et leurs termes



Pour qui :

- titulaire de la certification ITIL v3 souhaitant mettre à jour ses connaissances et obtenir la certification ITIL 4 Foundation

Prérequis :

- certification ITIL v3
- connaissance de l'anglais technique, une partie de la documentation pédagogique étant en anglais ainsi que l'examen de certification

Programme :

- **Introduction**
 - IT service management in the modern world
 - About ITIL 4
 - The structure and benefits of the ITIL 4 framework : The ITIL SVS; The four dimensions mode
- **Key concepts of service management**
 - Value and value co-creation
 - Organizations, service providers, service consumers, and other stakeholders
 - Products and services : Configuring resources for value creation; Service offerings
 - Service relationships
 - Value: outcomes, costs, and risks, Utility and warranty
- **The four dimensions of service management**
 - Organizations and people
 - Information and technology
 - Partners and suppliers
 - Value streams and processes
 - External factors
- **The ITIL service value system**
 - Service value system overview
 - Opportunity, demand, and value
- The ITIL guiding principles : Focus on value; Start where you are; Progress iteratively with feedback; Collaborate and promote visibility; Think and work holistically; Keep it simple and practical; Optimize and automate; Principle interaction
- Governance : Governing bodies and governance; Governance in the SVS
- Service value chain : Plan; Improve; Engage; Design and transition; Obtain/build; Deliver and support
- Continual improvement : Steps of the continual improvement model; Continual improvement and the guiding principles
- Practices
- **ITIL management practices**
 - General management practice : Architecture management; Continual improvement; Information security management; Knowledge management; Measurement and reporting; Organizational change management; Portfolio management; Project management; Relationship management; Risk management; Service financial management; Strategy management; Supplier management; Workforce and talent management

Voir suite au verso

ITIL 4 Bridge, certification ITIL 4 Foundation

- Service management practice : Availability management; Business analysis; Capacity and performance management; Change control; Incident management; IT asset management; Monitoring and event management; Problem management; Release management; Service catalogue management; Service configuration management; Service continuity management; Service design; Service desk; Service level management; Service request management; Service validation and testing
- Technical management practices : Deployment management; Infrastructure and platform management; Software development and management

Durée et prix

Formation	Jours	CHF	CHF/j
ITIL 4 Bridge, préparation à la certification ITIL 4 Foundation	1	850.-*	850.-*
Examen de certification ITIL 4 Foundation **	60 min.	360.-	n/a

selon conditions générales. Le prix comprend toute la documentation distribuée.

Les cours se déroulent de 9 h 00 à 12 h 00 et 13 h 30 à 17 h 00

* L'examen de certification se déroule à la fin du dernier jour de cours ou un mercredi ou jeudi au choix du candidat. Le prix de l'examen est fixé par l'organisme de certification.

