

Gestion des services TI - ITIL® 4 Fondation Passerelle

Mise à niveau ITIL® V3 vers ITIL® 4 en 1 jour

Ce cours est une session intensive de un jour couvrant les nouveaux concepts introduits par ITIL®4 tels que le système de valeur, la chaîne de valeur, telles que définies par AXELOS dans le cadre ITIL®4. Cet atelier est destiné aux praticiens ou aux gestionnaires détenant déjà une certification ITIL Fondation V3 (2007 ou 2011). À la fin du cours, les participants passeront un examen d'une heure contenant un questionnaire à choix multiples pour obtenir le certificat international AXELOS ITIL® Fondation en gestion de services informatiques.

VERSION ITIL®

Ce cours est basé sur ITIL®4 et sur le syllabus FR_ITIL4_FND_2019_CandidateSyll_v1-2-1

LANGUE

Le cours, le matériel et l'examen sont en français.

OBJECTIFS DU COURS

En 1 jour, les participants acquerront les connaissances et les compétences nécessaires pour:

- décrire la notion de système de valeur, de chaîne de valeur, de pratiques et de rôles dont une organisation informatique a besoin pour fournir des services informatiques de qualité à son organisation et à ses clients;
- expliquer les avantages d'une approche intégrée de la gestion des services informatiques;
- passez l'examen AXELOS en toute confiance en appliquant leurs nouvelles connaissances acquises;

AUDIENCE CIBLÉE

Le personnel impliqué dans la livraison des services TI, possédant déjà une certification ITIL® Fondation V3 (2007 ou 2011).

COURSE STRUCTURE

Ce cours comprend des présentations interactives complétées par des questions quiz semblables aux examens.

JOURNÉES D'ÉTUDE

1 jour, incluant l'examen (voucher).

CONTENU DU COURS

Les éléments suivants sont abordés dans ce cours:

NOUVEAUX CONCEPTS ITIL® 4

- Concepts de service et de gestion de service;
- Système de valeur de service et chaîne de valeur;
- Cadres de services liés à la gestion des services informatiques.
- Principes directeurs ITIL®
- Cadres de services liés à la gestion des services informatiques.

CHANGEMENTS AUX PRATIQUES ITSM

- Découpage des pratiques
- Nouvelles pratiques
- Changement aux pratiques précédentes

PLAN DE COURS

Jour 1:

- 4 dimensions de la gestion des services
- Système de valeur de service
- Chaîne de valeur de service;
- Principes directeurs
- Nouveautés face aux pratiques ITIL®
- Préparation à l'examen;
- Conclusion.

PRÉREQUIS

Certification ITIL® Fondation V3 (2007 ou 2011)

EXAMEN

L'examen officiel fondation ITIL®4 d'AXELOS est inclus (voucher)

Format : 40 questions à choix multiples

Durée : 60 minutes.

Il est recommandé de suivre la formation auprès d'une organisation accréditée avec un matériel accrédité.