Formation: Transition ITIL V3 Fondation vers ITIL 4 (préparation certification)*

Introduction à ITIL V4
Concepts-clés : définitions et descriptions
Les 7 principes directeurs d'ITIL V4
• Privilégier la valeur
• Commencer à son niveau
• Avancer par itération avec retour d'informations
• Collaborer et être transparent
• Adopter une approche holistique
• Opter pour la simplicité et l'aspect pratique
• Optimiser et automatiser
Les 4 dimensions de la gestion des services
• Organisation et personnes
• Information et technologie
• Partenaires et fournisseurs
• Flux de valeur et processus
Le système de valeur du service ITIL
La chaîne de valeur (SVC) et ses activités
Le modèle d'amélioration continue (CI)
Les pratiques ITIL V4
• Définition
• Cartographie des pratiques
• Les pratiques de gestion générale
• Les pratiques de gestion des services
• Les pratiques de gestion technique
Préparation à l'examen de certification ITIL V4

Note*: cette formation prépare à la certification, mais le tarif n'inclut pas le coût de la certification