

📌 **Contenu du Cours et Objectifs**

- Distinguer et identifier les évolutions de la nouvelle version ITIL v3 par rapport à la version précédente (2001)
- Acquérir les nouveaux termes et concepts à utiliser au long du cycle de vie des services, au sein des 5 nouveaux ouvrages Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation et Continual Service Improvement
- Passer l'examen certifiant « Bridge » Foundation v2 vers V3

📌 **Participants**

Ce cours s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels qui souhaitent, à travers ce stage, apprendre les modifications et les évolutions de la V2 au sein de la nouvelle version V3.

- Le nombre de participants est de 5 à 12 stagiaires

📌 **Pré-requis**

L'inscription à ce cours et à la certification ITIL Bridge Foundation v3 nécessite 2 pré-requis :

- Remise dès l'inscription d'une photocopie du certificat ITIL Foundation V2 mentionnant en particulier le n° d'identifiant accordé par l'EXIN au stagiaire lors de son succès à la certification ITIL Fondation (V2) : le stagiaire a donc déjà une connaissance globale de la précédente version (il est vivement conseillé que, préalablement au stage, il soit effectué une révision du support de formation précédemment utilisé)
- Présentation d'une Carte Nationale d'Identité au démarrage de l'examen de certification

📌 **Examen ITIL Bridge Foundation v3**

L'examen s'effectue en fin de la journée. En complément de la certification Foundation antérieure (V2), il constitue un pré-requis pour les formations ITIL de degré supérieur (Practitioner).

La certification EXIN Bridge v3 est un QCM de 20 questions surveillé par un examinateur accrédité par l'EXIN. Une seule réponse à chaque question est possible, les tests sont envoyés à l'EXIN pour correction. Pour être certifié, 13 bonnes réponses sont nécessaires.

L'acquisition des connaissances doit se faire en cours de journée. Le planning ne permet pas de révision ou d'examen blanc.

📌 **Support de cours**

Pendant le cours, chaque stagiaire reçoit 1 exemplaire papier du support de cours utilisé.

† Structure du cours

Le cours est intense et ne revient pas sur les notions V2. Le programme inclut seulement les nouvelles notions et les changements par rapport à la V2.

PARTIE 1

- Définition du concept des notions de service, du service management

PARTIE 2

- Définition du cycle de vie du service
- Présentation des buts, objectifs et valeurs au sein des 5 ouvrages de la librairie UTIL v3 : Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation et Continual Service Improvement

PARTIE 3

- Les principaux **nouveaux** concepts et définitions du service management (utility, warranty, portfolio, CMS, DML, etc...)
- Modifications V3 (les fournisseurs de services, les types de changements,..)

PARTIE 4 – LES PRINCIPAUX PRINCIPES ET MODELES POUR LE SERVICE MANAGEMENT

- Notions de service asset, service value, des 4P
- Les principaux aspects du Service design, le modèle de service en V
- La synthèse des compromis à réaliser en Service Operation.
- Le PDCA de l'amélioration continue.

PARTIE 5 – LES PROCESSUS DU SERVICE

MANAGEMENT

- Les activités dans le Service Strategy
- Complément Service Design
- Release et déploiement
- Les nouveaux processus dans le Service Operation (différenciation de la gestion des incidents, modification gestion des problèmes)
- Le processus d'amélioration en 7 étapes.

PARTIE 6 – LES FONCTIONS

- Gestion Technique, Gestion Applicative, Gestion des opérations IT.

PARTIE 7– LES ROLES

- Service Owner, modification du Process owner
- Modèle RACI

PARTIE 8 –APPORT DE LA TECHNOLOGIE

- Exigences de la technologie pour le Service Management
- Apports de l'automatisation

PARTIE 9 – LE NOUVEAU MODELE DE CERTIFICATION ITIL v3

PARTIE 10 - EXAMEN DE CERTIFICATION

« BRIDGE » AGREE EXIN