

ITIL® 5 - Fondamentaux avec examen

Durée: 2 jours

À qui s'adresse cette formation ?

Cette formation s'adresse notamment : aux professionnels des TI et de la gestion des services; aux gestionnaires et responsables de produits ou services numériques; aux professionnels impliqués dans la prestation, le soutien ou l'amélioration de services; aux personnes travaillant avec des équipes Agile, DevOps ou de transformation numérique; à toute personne désirant acquérir les connaissances fondamentales d'ITIL® Version 5 ou obtenir la certification correspondante.

Objectifs de la formation

À la fin de cette formation, les participants seront en mesure de :

- comprendre les concepts fondamentaux de la gestion des produits et services numériques;
- expliquer les principes de création et de coconstruction de valeur; comprendre les quatre dimensions de la gestion des produits et services;
- expliquer le système de valeur ITIL; comprendre et utiliser les principes directeurs ITIL;
- reconnaître les principales activités du cycle de vie des produits et services;
- comprendre le rôle des pratiques de gestion ITIL;
- comprendre l'importance de l'amélioration continue;
- se préparer à l'examen de certification ITIL® Foundation (Version 5).

Description sommaire

Cette formation présente les concepts fondamentaux d'ITIL® Version 5 et fournit une compréhension globale des principes modernes de gestion des produits et services numériques. Elle permet aux participants de comprendre comment les organisations créent et coconstruisent de la valeur, gèrent leurs produits et services tout au long de leur cycle de vie et améliorent continuellement leur performance. La formation aborde également l'évolution d'ITIL dans des environnements numériques modernes intégrant notamment les données, l'automatisation et l'intelligence artificielle. Elle prépare les participants à l'examen officiel de certification ITIL® Foundation (Version 5) de PeopleCert.

Contenu du plan de cours

1. Concepts de gestion des produits et services numériques

- Concepts fondamentaux liés aux produits et services numériques
- Création de valeur
- Gestion des produits et services tout au long de leur cycle de vie
- Amélioration continue

2. Création et coconstruction de valeur

- Interactions entre fournisseurs, consommateurs et parties prenantes
- Résultats et création de valeur
- Coûts et risques
- Expérience et durabilité

3. Les quatre dimensions de la gestion des produits et services

- Organisations et personnes Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus

4. Le système de valeur ITIL

- Principes directeurs
- Gouvernance
- Activités de la chaîne de valeur
- Pratiques de gestion
- Amélioration continue

5. Les principes directeurs ITIL

- Utilisation des principes pour orienter la prise de décision
- Collaboration
-

6. Cycle de vie des produits et services

- Découverte
- Conception
- Exploitation
- Livraison
- Soutien
- Interactions entre les activités du cycle de vie pour assurer la création de valeur

7. Les pratiques de gestion ITIL

- Rôle des pratiques de gestion
- Utilisation des pratiques dans l'organisation
- Guides de pratiques ITIL
- Soutien à des méthodes de travail cohérentes et efficaces

8. Amélioration continue

- Principes de l'amélioration continue
- Modèle d'amélioration continue
- Démarche structurée d'amélioration
- Contribution à la performance et au succès à long terme de l'organisation

Approche et méthode pédagogique

La formation privilégie une approche structurée et interactive combinant :

- des présentations théoriques pour introduire les concepts et principes d'ITIL® Version 5;
- des exemples concrets permettant de relier les concepts aux réalités organisationnelles et aux environnements numériques;
- des échanges avec le formateur pour favoriser la compréhension et le partage d'expériences;
- des activités et exercices de validation des connaissances;

- des mises en situation permettant d'illustrer l'application des principes ITIL;
- des révisions et des questions de préparation à l'examen de certification.

Prérequis

Aucun prérequis formel n'est exigé. Cette formation constitue le point d'entrée du parcours ITIL®

Version 5.

Recommandations

Une connaissance générale des environnements TI, des services numériques ou du fonctionnement d'une organisation constitue un atout, mais n'est pas obligatoire.

Certifications

La formation prépare à l'examen officiel ITIL® Foundation (Version 5) de PeopleCert. Le bon d'examen officiel est inclus avec la formation.