

ITIL® Product (version 5) - examen inclus

Référence : IT005PRO

Durée : 3 jours (21 heures)

Certification : ITIL® Product (Version 5)

CONNAISSANCES PRÉALABLE

- Avoir obtenu la certification "ITIL®4 Foundation" ou "ITIL® Foundation (Version 5)"

PROFIL DES STAGIAIRES

- Les détenteurs de la certification ITIL4 Foundation ou ITIL Foundation (Version 5) souhaitant développer leurs connaissances
- Les managers (superviseurs, chefs d'équipes, ...) en gestion de services ou ceux souhaitant le devenir
- Les praticiens en gestion de services (consultants, opérationnels) gérant des produits digitaux et services, et/ou responsable de leur livraison de bout en bout

OBJECTIFS

- Analyser la nature et les caractéristiques de la haute vélocité dans les entreprises digitales, ainsi que ses implications pour les technologies de l'information
- Interpréter le cycle de vie des produits numériques selon le modèle opérationnel ITIL
- Appliquer les principes directeurs ITIL et les concepts fondamentaux pour assurer la fourniture de technologies de l'information à haute vélocité
- Contribuer à la création de valeur à travers la conception et la gestion de produits digitaux
- Se préparer efficacement à la certification ITIL Produit (Version 5) afin d'en assurer la réussite

CERTIFICATION PRÉPARÉE

La certification officielle ITIL® Product (Version 5) de PeopleCert. Elle se passe sous forme de QCM (40 questions) via internet en dehors des heures de formation. Elle dure 90 minutes et se passe à livre ouvert. Il faut obtenir un minimum de 70% de bonnes réponses pour valider l'examen. Elle est disponible en français.

Pour connaître tous les détails concernant les prérequis relatifs au passage de l'examen de certification en ligne, nous vous invitons à consulter la [documentation officielle du certificateur](#).

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise du Manuel de l'apprenant officiel PeopleCert (ITIL® Product Learner Workbook, version 5.0) et du Livre officiel ITIL® Product (version 5)
- La formation est constituée d'apports théoriques, de présentations interactives, d'études de cas et de mises en situation, de quiz, d'un scénario fil rouge, de travaux pratiques officiels, de retours d'expérience du formateur
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

- Consultant-formateur senior spécialisé en ITSM, gestion de produits numériques et pilotage du cycle de vie des produits et services, et certifié ITIL® Product Version 5

MÉTHODES D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Validation des prérequis envoyée en amont de la formation. En l'absence de réponse d'un ou plusieurs participants, un temps sera consacré en ouverture de session pour prendre connaissance du positionnement de chaque stagiaire sur les objectifs pédagogiques évalués
- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

ACCESSIBILITÉ DE LA FORMATION

- Si vous avez besoin d'un aménagement pour suivre votre formation dans de bonnes conditions, nous vous invitons à contacter notre référent handicap au 01 71 19 70 30 ou à l'adresse referent.handicap@edugroupe.com. Un échange en amont nous permettra d'étudier avec vous les adaptations possibles.

CONTENU DU COURS

1. Introduction (45 min)

- Qu'est-ce qu'ITIL® Product ? Le nouvel ITIL et le schéma de qualification de la version 5
- Les objectifs du cours et l'enchaînement des onze modules
- Ressources officielles : livre ITIL® Product, manuel de l'apprenant, examens blancs
- Présentation du scénario ITIL Location de voitures
- Organisation de l'examen à livre ouvert : 40 QCM, 90 minutes, 28 bonnes réponses requises (70 %), seul le livre officiel est autorisé, annotations permises
- Mises en pratique / ateliers : Tour de table : prénom, raisons de suivre le cours, attentes / Brise-glace du support officiel : « émission de survie » – chaque participant choisit trois objets à emporter et justifie son choix. / Première prise en main du scénario : lecture par les participants de la vision du DSI pour ITIL Location de voitures.

2. Récapitulatif d'ITIL Foundation et aperçu des produits et services numériques (1 h 45)

- Les modèles clés d'ITIL : vue d'ensemble ; les principes directeurs ITIL
- Quel est le niveau de numérisation de nos produits ? Produit et service (numériques), relations entre eux ; gestion des produits et services numériques
- Offres de service
- Modèle de cycle de vie des produits et services ITIL ; les huit activités de gestion du cycle de vie : découvrir, concevoir, acquérir, construire, effectuer la transition, exploiter, fournir, soutenir
- Organisations et rôles dans les relations de service ; parcours de service
- Livrable et résultat ; valeur, résultats, coûts et risques
- Système de valeur ITIL ; approche holistique et quatre dimensions
- Trois perspectives : celle du vendeur de produits, celle du fournisseur de services, et la perspective conjointe
-  *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

3. Découvrir (1 h 40)

- Finalité de l'activité ; son rôle dans le cycle de vie des produits et services ITIL ; bénéfices et défis du point de vue du vendeur de produits
- Concepts clés : cadrage du problème, recherche utilisateur et personas, cartographie des opportunités, idéation rapide, métriques et critères de réussite, boucle d'apprentissage itérative, facteurs externes (analyse PESTLE)
- Découvrir à différents niveaux : comment la vision, la stratégie et le portefeuille orientent la découverte
- Flux de travail de l'activité, étape par étape : évaluer le contexte du produit ; convenir de l'orientation et des objectifs ; prioriser les actions et allouer les ressources ; communiquer les changements de la feuille de route du produit
- Rôles types et livrables clés ; pratiques de gestion qui rendent possible l'activité et pratiques qui la soutiennent
- Facteurs critiques de succès, métriques et recommandations pratiques
-  *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

4. Concevoir (1 h 40)

- Finalité de l'activité ; son rôle dans le cycle de vie des produits et services ITIL ; bénéfices et défis du point de vue du vendeur de produits
- Concepts clés : design thinking, conception centrée sur l'humain, approches, méthodes et techniques, intégration holistique des quatre dimensions ITIL
- Spécification de produit et prototype de produit ; le design thinking dans la chaîne de valeur ITIL
- Flux de travail de l'activité, étape par étape : analyser la demande et la stratégie du produit ; planifier les activités de conception ; exécuter le plan de conception ; communiquer la conception de la solution
- Rôles types et livrables clés ; pratiques de gestion qui rendent possible l'activité et pratiques qui la soutiennent
- Facteurs critiques de succès, métriques et recommandations pratiques
-  *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

5. Acquérir (1 h 40)

- Finalité de l'activité ; son rôle dans le cycle de vie des produits et services ITIL ; bénéfices et défis du point de vue du vendeur de produits
- Concepts clés : responsabilité de l'équipe, itérations, options d'approvisionnement, environnements volatils, environnements industriels (ICS et OT), demandes de ressources
- Pourquoi les décisions d'acquisition comptent ; différences entre l'acquisition de technologies, de personnes et de services tiers ; acquérir au travers des quatre dimensions ITIL
- Flux de travail de l'activité, étape par étape : analyser les besoins en ressources ou en services ; évaluer les options d'approvisionnement ; convenir des termes et conditions ; se procurer les ressources ou les services ; informer le demandeur de la disponibilité des ressources ou des services
- Rôles types et livrables clés ; pratiques de gestion qui rendent possible l'activité et pratiques qui la soutiennent
- Facteurs critiques de succès, métriques et recommandations pratiques
-  *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

6. Construire (1 h 40)

- Finalité de l'activité ; son rôle dans le cycle de vie des produits et services ITIL ; bénéfices et défis du point de vue du vendeur de produits
- Concepts clés : s'organiser pour construire, automatiser la construction, méthodes de construction, tests, spécifications et unités de construction
- Intégrer la conception dans l'activité « construire »
- Flux de travail de l'activité, étape par étape : évaluer la conception de la solution ; planifier la construction et les tests, confirmer la disponibilité des ressources ; exécuter les plans de construction et de test ; livrer les solutions et la documentation associée
- Rôles types et livrables clés ; pratiques de gestion qui rendent possible l'activité et pratiques qui la soutiennent
- Facteurs critiques de succès, métriques et recommandations pratiques
-  *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

7. Effectuer la transition (1 h 40)

- Finalité de l'activité ; son rôle dans le cycle de vie des produits et services ITIL ; bénéfices et défis du point de vue du vendeur de produits
- Concepts clés : lots de mise en production, parité des environnements et gestion des configurations, runbooks et playbooks, surveillance, alertes et objectifs de niveau de service (SLO), habilitation des changements et gouvernance des déploiements, planification de la capacité, transfert de connaissances, formation et astreintes
- Livraison continue et déploiement continu
- Flux de travail de l'activité, étape par étape : évaluer les solutions et les exigences de transition ; planifier les activités de transition et confirmer la disponibilité des ressources ; exécuter les plans de transition ; communiquer les résultats de la transition aux parties prenantes
- Rôles types et livrables clés ; pratiques de gestion qui rendent possible l'activité et pratiques qui la soutiennent
- Facteurs critiques de succès, métriques et recommandations pratiques
-  *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
-  *TP officiel « Identifier les activités du cycle de vie » (5 minutes)*
- Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option

8. Exploiter (1 h 45)

- Finalité de l'activité ; son rôle dans le cycle de vie des produits et services ITIL ; bénéfices et défis du point de vue du vendeur de produits
- Concepts clés : objectifs de niveau de service (SLO) liés à des budgets d'erreur, télémétrie et observabilité standardisées, gouvernance automatisée des mises en production, planification de la capacité fondée sur les données, responsabilités clairement attribuées, boucles de retour alimentées par des analyses unifiées, apprentissage continu par les revues post-incident
- Flux de travail de l'activité, étape par étape : évaluer les solutions transférées et les exigences opérationnelles ; planifier les activités d'exploitation et confirmer la disponibilité des ressources ; exécuter les plans d'exploitation et rendre compte de l'état opérationnel aux parties prenantes
- Rôles types et livrables clés ; pratiques de gestion qui rendent possible l'activité et pratiques qui la soutiennent
- Facteurs critiques de succès, métriques et recommandations pratiques
-  *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

9. Fournir (1 h 25)

- Finalité de l'activité ; son rôle dans le cycle de vie des produits et services ITIL ; bénéfices et défis du point de vue du vendeur de produits
- Concepts clés : les accords de service comme fondation, la co-crédation de valeur en pratique, l'intégration et le départ des consommateurs comme expériences structurées, le libre-service et l'automatisation appuyés sur l'IA, le maintien de la qualité de service, la séparation entre « fournir » et « soutenir »
- La fourniture de service dans le cycle de vie du produit
- Flux de travail de l'activité, étape par étape : évaluer les engagements de fourniture de service et les solutions disponibles ; identifier et confirmer le plan de fourniture et la disponibilité des ressources ; exécuter les plans de fourniture et rendre compte de l'état de la fourniture aux parties prenantes
- Rôles types et livrables clés ; pratiques de gestion qui rendent possible l'activité et pratiques qui la soutiennent
- Facteurs critiques de succès, métriques et recommandations pratiques
-  *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

10. Soutenir (1 h 45)

- Finalité de l'activité ; son rôle dans le cycle de vie des produits et services ITIL ; bénéfices et défis du point de vue du vendeur de produits
- Concepts clés : alignement du soutien sur la feuille de route du produit, incidents de sécurité de l'information, soutien prédictif par l'apprentissage automatique, graphes de connaissances et recherche contextuelle, design thinking appliqué aux flux de soutien, gouvernance fine des SLA, IA éthique et confiance dès la conception dans le soutien automatisé, le soutien au travers des quatre dimensions ITIL
- Termes clés de l'activité : incident, problème, sinistre
- Flux de travail de l'activité, étape par étape : identifier et évaluer les incidents et les sinistres ; répondre aux incidents et aux sinistres, rétablir l'exploitation et la fourniture normales ; revoir les actions de soutien et en rendre compte
- Rôles types et livrables clés ; pratiques de gestion qui rendent possible l'activité et pratiques qui la soutiennent
- Facteurs critiques de succès, métriques et recommandations pratiques
-  *Scénario fil rouge ITIL Location de voitures*
-  *TP officiel « Classer des situations de soutien » (10 minutes)*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*

11. Gérer le cycle de vie des produits et services ITIL de bout en bout (1 h 45)

- Modèles opérationnels et responsabilités partagées ; alignement sur le cycle de vie ; but de l'organisation, modèle opérationnel et chaîne de valeur ; exemples de modèles
- De « découvrir » à « fournir » : vue d'ensemble du cycle de vie complet, puis l'intérieur de chaque activité
- Introduction aux flux de valeur : « travail prescrit » et « travail réel » ; flux de valeur principaux et habilitants ; cartographie des flux de valeur et ses étapes ; gestion des flux de valeur
- Identifier, cartographier et améliorer les flux de valeur du vendeur de produits ; améliorer dans un monde VUCA : la pensée complexe ; modèle d'amélioration continue ITIL ; modèle de transformation
- Les règles PRODUCT de la gestion de produit (but, recherche, résultats, direction, expérience utilisateur, clarté de la responsabilité, traçabilité) ; recommandations pour réussir
- IA et gestion du cycle de vie : modèle d'aptitude IA ITIL ; comment l'IA soutient la gestion des produits ; flux de travail produit intégrés, plateformes intégrées de gestion du cycle de vie, outils d'automatisation
-  *TP officiel « Analyser des flux de valeur » (10 minutes, en trois temps)*
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 2 QCM au format de l'examen avec correction commentée*
-  *Mise en perspective par le formateur : naissance du Lean Manufacturing (travaux du MIT sur le Toyota Production System de Taiichi ?no) et du Six Sigma chez Motorola, à l'origine de la cartographie des flux de valeur*
-  *Sensibilisation aux risques liés à l'IA par le formateur, reliée à la gouvernance de l'IA décrite dans le scénario ITIL Location de voitures*

12. ITIL et les autres référentiels (30 min)

- Intégrer ITIL et DevOps
- Le management de projet dans ITIL ; intégrer ITIL et PRINCE2
- Principes partagés entre les référentiels : rôles complémentaires d'ITIL, PRINCE2 et DevOps
-  *Quiz officiel « Vérifier les connaissances » : 3 QCM au format de l'examen, réponse individuelle puis correction commentée option par option*
-  *Retour d'expérience du formateur : articulation concrète entre projets et gestion des produits et services*

13. Préparation à la certification et examen blanc corrigé (3 h)

-  *Examen blanc complet (1 h 30) : examen blanc officiel PeopleCert de 40 questions, réalisé individuellement en ligne en 90 minutes, avec le livre officiel et le scénario ITIL Location de voitures, dont le volet « L'application mobile unifiée : parcours du cycle de vie d'un produit » auquel au moins une question se réfère*
-  *Correction commentée avec les participants (1 h 15) : explication des points difficiles, justification de la réponse correcte et analyse des distracteurs à partir des justifications officielles, retour sur les éléments du scénario utilisés et sur le repérage dans le livre officiel, rattachement au critère du syllabus, approfondissement immédiat des notions non comprises, gestion des 90 minutes*
-  *Bilan individuel et clôture (15 min) : analyse du score par domaine, axes de progrès, plan de révision s'appuyant sur l'examen blanc officiel n° 1 et sur les questionnaires additionnels du formateur. Objectif recommandé : atteindre au moins 80 % à l'examen blanc avant de programmer la certification. Informations pratiques sur l'inscription à l'examen ; évaluation de la formation*