

ITIL® Service (version 5) - examen inclus

Référence : IT005SERV

Durée : 3 jours (21 heures)

Certification : ITIL® Service

CONNAISSANCES PRÉALABLE

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

PROFIL DES STAGIAIRES

- Les détenteurs de la certification ITIL®4 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, planifier et développer des flux de valeur de service pour créer, fournir et soutenir efficacement les services
- Identifier la contribution des pratiques ITIL à la création, la fourniture et au soutien des services dans le SVS et les flux de valeur
- Maîtriser les processus de création, de fourniture et de soutien des services au sein de l'organisation
- Se préparer efficacement à la certification ITIL Service (Version 5) afin d'en assurer la réussite

CERTIFICATION PRÉPARÉE

L'examen ITIL® Service ne demande pas de restituer des définitions : il évalue la compréhension des concepts (65 % des questions, soit 26 questions) et leur application à une situation (35 %, soit 14 questions), à partir du scénario officiel ITIL® location de voitures et de la mise en place de son service mondial de gestion des ressources humaines. Pour chacune des huit activités du cycle de vie, le syllabus attend du candidat qu'il sache appliquer les étapes de l'activité et les recommandations associées.

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 Supports officiels PeopleCert et de ressources pédagogiques complémentaires
- La formation est constituée d'apports théoriques, de présentations interactives, d'études de cas et mise en situation, de quiz, de travaux pratiques
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

- Le formateur est un consultant-formateur senior spécialisé en ITSM et en gestion du cycle de vie des produits et services numériques et certifié ITIL® Service 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
- Participation et réalisation d'exercices tout au long de la formation
- 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 au parcours ITIL® Service (45 min)

- Qu'est-ce qu'ITIL® Service ? 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® Service, manuel de l'apprenant, examens blancs
- Présentation du scénario ITIL Location de voitures
- Organisation de l'examen à livre ouvert
- 💡 *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 : lecture jouée des résultats attendus et des risques d'ITIL Location de voitures, puis rattachement aux définitions (résultat, coût, risque, valeur)*
- 💡 *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 fournisseur de services
- Concepts clés : alignement stratégique, identification de la demande et des opportunités, décisions fondées sur des preuves, point de vue du consommateur et co-création, influence sur l'ensemble du cycle de vie, équilibre entre produit et service, facteurs externes (analyse PESTLE)
- Découvrir à différents niveaux de l'organisation
- Flux de travail de l'activité, étape par étape : évaluer le contexte du service ; convenir de l'orientation et des objectifs ; prioriser les actions et allouer les ressources ; communiquer les changements des feuilles de route des produits et 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

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 fournisseur de services
- Concepts clés : design thinking, conception centrée sur l'humain
- Spécification de service et prototype de service ; le design thinking dans la chaîne de valeur ITIL
- Flux de travail de l'activité, étape par étape : analyser la demande et la stratégie de service ; 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 fournisseur de services
- Concepts clés : alignement sur la stratégie et sur les livrables de la conception, optimisation interne avant le recours à l'externe, équilibre entre valeur, coût et risque, intégration et alignement des fournisseurs, durabilité et résilience, gouvernance et conformité, évaluation continue
- « Acquérir » dans le parcours de service
- 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 fournisseur de services
- Concepts clés : intégration des livrables de « concevoir » et d'« acquérir », développement et tests itératifs, validation au regard des exigences fonctionnelles et non fonctionnelles, exploitabilité et capacité de soutien intégrées dès la construction, automatisation et chaîne d'outils, gouvernance, conformité et sécurité dès la conception, boucles de retour vers l'amélioration continue
- 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 fournisseur de services
- Concepts clés : progression maîtrisée vers la production, préparation du service de bout en bout, validation de la qualité de service, intégration de plusieurs pratiques, communication et confiance des parties prenantes, soutien de début de vie
- 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*
-  *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 fournisseur de services
- Concepts clés : stabilité et résilience, observabilité, automatisation et orchestration, exploitation assistée par l'IA (AIOps), collaboration entre équipes, conformité et gouvernance
- 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 leur état 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 fournisseur de services
- 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 distinction entre « fournir » et « soutenir »
- 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 fournisseur de services
- Concepts clés : priorisation, compréhension de la complexité, swarming, incidents majeurs, solutions de contournement et solutions systémiques, gestion des connaissances, empathie et communication, automatisation et IA
- Termes clés de l'activité : sinistre, incident, incident majeur, erreur, problème, erreur connue
- 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 » (5 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 des 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 fournisseur de services : partir du besoin du client, s'appuyer sur les activités de la chaîne de valeur, commencer par trois à cinq flux à fort impact, travailler en ateliers transverses
- Améliorer dans un monde VUCA : la pensée complexe ; modèle d'amélioration continue ITIL ; modèle de transformation
- Les règles SERVICE de la gestion des services (esprit de service, échanges, responsabilités, polyvalence, intégrité, amélioration continue, expérience) ; recommandations pour réussir
- IA et gestion du cycle de vie : modèle d'aptitude IA ITIL ; comment l'IA soutient la gestion des services dans chaque activité, sans jamais remplacer la responsabilité humaine ; flux de travail de service intégrés, plateformes intégrées de gestion du cycle de vie, outils d'automatisation
-  *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 n° 2 de 40 questions, réalisé individuellement en ligne en 90 minutes, avec le livre officiel et le scénario ITIL Location de voitures
- 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