

ITIL® 5 : Foundation (test inclus)

Durée : 3 jours (21h)

CONNAISSANCES PREALABLES

- Aucune connaissance technique n'est absolument nécessaire mais une bonne culture de l'informatique d'entreprise, du management et de la qualité est fortement recommandée.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Responsables ITSM
- Chefs de projet IT
- Responsables de services informatiques
- Managers IT
- Responsables d'exploitation
- Architectes SI
- Développeurs et équipes DevOps
- Consultants ITSM
- PMO
- Toute personne impliquée dans la fourniture, l'exploitation ou l'amélioration de services numériques.

OBJECTIFS

L'objectif de la formation est d'acquérir les connaissances de base des Pratiques ITIL®

Plus précisément, à l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre les concepts fondamentaux de la gestion des produits et services numériques
- Comprendre comment la valeur est co-crée entre fournisseurs et consommateurs de services
- Maîtriser les principes directeurs d'ITIL® 5
- Comprendre le cycle de vie des produits et services numériques
- Identifier les composants du système de valeur ITIL® (ITIL Value System)
- Comprendre la cartographie et la gestion des flux de valeur
- Découvrir l'intégration de l'intelligence artificielle dans les pratiques ITIL®
- Comprendre les liens entre ITIL®, DevOps® et PRINCE2®
- Préparer l'examen officiel ITIL® 5 Foundation.

CERTIFICATION PREPAREE

- Certification officielle PeopleCert : ITIL5® Foundation

METHODES PEDAGOGIQUES

- Support de cours officiel ITIL® 5 Foundation de PeopleCert
- Présentations interactives
- Études de cas inspirées d'organisations réelles
- Ateliers de réflexion et de co-construction
- Exercices de compréhension des concepts ITIL®
- Simulations de scénarios de gestion de services
- Quiz de préparation à la certification
- Examen blanc
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL® certifié et accrédité par PeopleCert.

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Quiz de validation des connaissances
- Exercices pratiques
- Études de cas
- Examen blanc ITIL® 5 Foundation
- Évaluation continue par le formateur

CONTENU DU COURS

Module 1 – Les fondamentaux de la gestion des produits et services numériques (2h)

Objectifs

- Comprendre les concepts clés du référentiel ITIL® 5
- Identifier les mécanismes de création de valeur

Contenu

- Évolution de l'IT Service Management
- Introduction à ITIL® 5
- Gestion des produits et services numériques
- Concepts de service et d'offre de service
- Co-création de valeur
- Relations de service
- Valeur, résultats, coûts et risques
- Expérience utilisateur et satisfaction

Mise en pratique

- Analyse d'un catalogue de services
- Identification des mécanismes de création de valeur
- Étude de cas sur la relation fournisseur-client

Module 2 – Les quatre dimensions de la gestion des produits et services (2h)

Objectifs

- Comprendre l'approche holistique d'ITIL® 5
- Identifier les facteurs influençant la performance des services

Contenu

- Les organisations et les personnes
- L'information et la technologie
- Les partenaires et fournisseurs
- Les flux de valeur et processus
- Les facteurs internes et externes
- Impact de l'environnement numérique
- Alignement avec les objectifs métiers

Mise en pratique

- Cartographie des quatre dimensions d'une organisation
- Analyse d'un service numérique existant

Module 3 – Le cycle de vie des produits et services numériques (2h)

Objectifs

- Comprendre la logique de gestion de bout en bout
- Identifier les activités essentielles du cycle de vie

Contenu

- Concepts de cycle de vie produit et service

- Conception
- Développement
- Livraison
- Exploitation
- Support
- Amélioration continue
- Gestion de l'expérience utilisateur

Mise en pratique

- Analyse du cycle de vie d'un service numérique
- Atelier de positionnement des activités ITSM

Module 4 – Le système de valeur ITIL® (ITIL Value System) (4h)**Objectifs**

- Comprendre le fonctionnement global du référentiel
- Identifier les mécanismes permettant de générer de la valeur

Contenu

- Introduction à l'ITIL Value System
- Les composants du système de valeur
- Les principes directeurs ITIL® :
 - Se concentrer sur la valeur
 - Commencer là où vous êtes
 - Progresser par itérations avec retour d'information
 - Collaborer et promouvoir la visibilité
 - Penser et travailler de manière holistique
 - Rester simple et pratique
 - Optimiser et automatiser
- Gouvernance
- Chaîne de valeur des services
- Pratiques de gestion
- Modèle d'amélioration continue

Mise en pratique

- Application des principes directeurs à des situations réelles
- Étude de cas de transformation ITSM
- Exercices sur le modèle d'amélioration continue

Module 5 – Les flux de valeur : cartographie et gestion (2h)**Objectifs**

- Comprendre la logique des Value Streams
- Identifier les leviers d'optimisation des flux

Contenu

- Définition des flux de valeur
- Cartographie des flux de valeur
- Gestion des flux de valeur
- Identification des goulots d'étranglement
- Optimisation des parcours utilisateurs
- Mesure de la performance des flux

Mise en pratique

- Cartographie d'un flux de valeur
- Analyse d'un processus de service
- Identification des axes d'amélioration

Module 6 – ITIL® 5 et l'intelligence artificielle (2h)**Objectifs**

- Comprendre l'impact de l'IA sur la gestion des services
- Identifier les opportunités et risques associés

Contenu

- Introduction à l'IA dans les services numériques
- Automatisation intelligente
- Aide à la décision
- Expérience utilisateur augmentée
- Gouvernance de l'IA selon ITIL® 5
- Gestion des risques liés à l'IA
- Cas d'usage opérationnels

Mise en pratique

- Analyse de scénarios d'intégration de l'IA
- Atelier de réflexion sur les impacts organisationnels

Module 7 – ITIL® 5 et les référentiels complémentaires (1h30)

Objectifs

- Comprendre l'articulation entre ITIL® et les autres cadres de référence
- Identifier les complémentarités méthodologiques

Contenu

- ITIL® et DevOps®
- ITIL® et PRINCE2®
- ITIL® et l'agilité
- Gouvernance et gestion des services
- Complémentarité des approches

Mise en pratique

- Comparaison de référentiels
- Atelier de positionnement méthodologique

Module 8 – Préparation à la certification ITIL® 5 Foundation (5h30)

Objectifs

- Consolider l'ensemble des connaissances acquises
- Préparer efficacement l'examen officiel

Contenu

- Révision des concepts clés
- Révision des quatre dimensions
- Révision du cycle de vie
- Révision de l'ITIL Value System
- Révision des flux de valeur
- Révision de l'IA et de la gouvernance
- Techniques de passage de l'examen
- Questions types certification

Mise en pratique

- Quiz chronométrés
- Exercices de révision
- Examen blanc complet
- Correction détaillée et débriefing

Certification ITIL® 5 Foundation

Cette formation prépare à l'examen officiel **ITIL® 5 Foundation** délivré par **PeopleCert**.

Modalités d'examen :

- QCM de 40 questions
- Durée : 60 minutes

- Livre fermé
- Score minimum requis : 65 %
- Voucher officiel inclus
- Passage en ligne via Online Proctoring PeopleCert

Notre **réfèrent handicap** se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.