

ITIL® (Version 5) Foundation

Un langage commun pour concevoir, livrer et améliorer en continu les services numériques à l'ère des IA

 Présentiel ou en classe à distance



3 jours (21 h)

Prix inter : 2.350,00 € HT
Forfait intra : 11.650,00 € HT

Réf.: MG300

La formation **ITIL® Foundation** (Version 5) est la dernière évolution du référentiel mondial de gestion des services IT (IT Service Management - ITSM). Véritable standard international, ITIL® évolue pour répondre aux enjeux des organisations digital-first, des environnements hybrides et des transformations accélérées par l'**intelligence artificielle** (IA). Cette formation constitue le point d'entrée incontournable pour comprendre les **concepts fondamentaux ITIL®, le langage commun, la chaîne de valeur des services (Service Value System - SVS)** et les principes clés permettant de piloter efficacement les produits et services numériques.

ITIL® Version 5 va au-delà de la **gestion traditionnelle des services IT : elle intègre une vision élargie de la gestion des produits digitaux, de l'expérience client (CX), de la gouvernance, de la collaboration transverse et de l'amélioration continue**. Le référentiel propose une approche **end-to-end**, structurée et orientée valeur, couvrant l'ensemble du cycle de vie des services, depuis la stratégie jusqu'aux opérations et à l'optimisation permanente.

Support et examen en anglais (actuellement), formation dispensée en français.

Cette formation prépare à la certification ITIL® Foundation (Version 5) et inclus le voucher pour passer l'examen.

A qui s'adresse cette formation ?



Pour qui

- Professionnels impliqués dans la gestion des produits et services numériques, y compris l'expérience globale livrée aux clients



Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Concepts clés de la gestion des produits et services

- Concepts clés : produit, service, produit numérique, service numérique
- Relations entre produits et services numériques
- Gestion des produits et services
- Le cycle de vie ITIL® des produits et services
- Livrables, résultats, coûts, risques et valeur
- Offres de services et interactions de service

2 - Les relations de service

- Organisations : fournisseurs, consommateurs et vendeurs
- Rôles dans la gestion, la fourniture et la consommation des services
- Le modèle de la relation de service
- Les types de relation de service : de base, coopératif, collaboratif
- Le parcours de service
- Qualité de service, niveau de service et accord de niveau de service (SLA)

3 - Le Système de Valeur ITIL®

- Système de gestion
- Le système de Valeur d'ITIL®

4 - Gouvernance

- Gouvernance de la technologie numérique
- Gouvernance et organe de gouvernance

5 - Les principes directeurs ITIL®

- Vue d'ensemble des principes directeurs ITIL®
- Privilégier sur la valeur
- Commencer là où vous êtes
- Avancer par itération avec des retours
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler de façon holistique
- Opter pour la simplicité et rester pratique
- Optimiser et automatiser
- Interaction des principes

6 - Chaîne de Valeur et pratiques de gestion ITIL®

- Elements du cycle de vie ITIL® des produits et services
- Modèles opérationnel et chaînes de valeur
- Canvas d'un modèle opérationnel
- Canvas d'un modèle opérationnel et le Système de Valeur d'ITIL®
- Vue d'ensemble des modèles clés d'ITIL®
- Les pratiques de gestion Les pratiques de gestion dans la chaîne de valeur
- Structure des guides de pratique de gestion ITIL®
- Découvrir, Concevoir, Acquérir, Construire, Effectuer la transition, Exploiter, Fournir,
- Soutenir : finalité, métriques, workflow, rôles et livrables

7 - Flux de valeur, cartographie et gestion

- Introduction aux flux de valeur
- Les types de flux de valeur
- Cartographie d'un flux de valeur et ses étapes
- Cartographie d'un flux de valeur et gestion d'un flux de valeur

8 - Amélioration continue

- Finalité de l'amélioration continue
- Quelle est la vision ?
- Où sommes-nous actuellement ?
- Où voulons-nous être ?
- Comment y parvenir ?
- Agir
- Comment y parvenons nous ?
- Comment maintenir la pertinence des améliorations ?

9 - Les 4 dimensions de la gestion des produits et services

- Approche holistique à la gestion des produits et services numériques
- Organisations et personnes : structure, loi de Conway
- Organisations et personnes : compétences, personnes et IA
- Informations et technologies : technologies, IA Informations et technologies : défis de l'IA et gouvernance
- Informations et technologies : données-informations-connaissances, gouvernance des données
- Partenaires et fournisseurs : travailler avec les partenaires et fournisseurs
- Partenaires et fournisseurs : facteurs influençant une stratégie fournisseur
- Flux de valeur et processus : optimiser les processus face à la complexité

10 - Module 10 - Intégration d'ITIL® avec les autres référentiels

- Intégrer ITIL® avec les pratiques DevOps
- Intégrer ITIL® avec la gestion de projet et PRINCE2®
- Les principes partagés entre les référentiels

11 - Module 11 - Révisions

- Modalités d'examen
- Examen Blanc
- Correction détaillée

12 - Planifier l'examen après la formation

- Modalités de passage de l'examen après la formation surveillé en ligne par PeopleCert depuis une plateforme web
- Le candidat peut planifier son examen à tout moment pendant la période de validité du voucher, soit 12 mois, et le passer où qu'il soit, sur n'importe quel ordinateur Windows ou Mac
- Des surveillants en direct guideront et superviseront le déroulement de l'examen
- L'examen consiste en 40 questions type QCM en 1 heure (65 % de bonnes réponses pour réussir l'examen)
- Après avoir passé l'examen, la certification sera disponible auprès du candidat sur son compte personnel PeopleCert
- L'examen est en anglais
- En cas d'échec à l'examen, les participants inscrits dans le cadre de l'action collective Atlas peuvent se présenter une seconde fois à l'examen sans coût supplémentaire



Les objectifs de la formation

- Comprendre les concepts clés de la gestion de la gestion des produits et services numériques
- Comprendre les relations de service. Comprendre les quatre dimensions de la gestion des produits et services
- Comprendre le système de valeur d'ITIL®
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL® peuvent aider une organisation à adopter et adapter la gestion des produits et services
- Comprendre le modèle de cycle de vie ITIL® des produits et services et les activités de la chaîne de valeur
- Comprendre les pratiques de gestion ITIL®
- Comprendre les avantages de la cartographie et la gestion des flux de valeur
- Comprendre comment les IA impactent ITIL®, ce qu'est la gouvernance IA, et comment ITIL® interagit avec les autres référentiels (PRINCE2® et DevOps)
- Se préparer à l'examen ITIL® Foundation (Version 5)



Evaluation

- Pendant la formation, le formateur évalue la progression pédagogique des participants via des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. Les participants passent un test de positionnement avant et après la formation pour valider leurs compétences acquises.



Les points forts de la formation

- Un programme étudié pour permettre aux participants de préparer le passage de la certification (compris dans le prix de la formation) dans les meilleures conditions
- ITIL® est une marque déposée de PeopleCert group
- Utilisée sous licence de PeopleCert. Tous droits réservés
- Cette formation prépare à la certification ITIL® Foundation (Version 5) et inclut le voucher pour passer l'examen



Dates et villes 2026 - Référence MG300



Dernières places disponibles



Session garantie

A distance

du 4 mai au 6 mai

du 1 juin au 3 juin

du 15 juil. au 17 juil.

du 21 sept. au 23 sept.

du 19 oct. au 21 oct.

du 21 déc. au 23 déc.

Paris

du 4 mai au 6 mai

du 1 juin au 3 juin

du 15 juil. au 17 juil.

du 21 sept. au 23 sept.

du 19 oct. au 21 oct.

du 21 déc. au 23 déc.