

Gestion des services informatiques – ITIL® version 5

Fondation Apprenez ITIL® en 2.5 jours

Cette formation est dispensée sous la forme d'un **atelier intensif de deux jours et demi** couvrant le cadre **ITIL® (version 5)** et s'appuie sur les **dernières recommandations de PeopleCert** en matière de gestion des produits et services numériques. Elle reflète l'évolution d'ITIL afin de répondre aux environnements actuels, **numériques, pilotés par l'IA et en constante évolution**. Les participants acquièrent les **connaissances fondamentales** nécessaires pour gérer des produits et services numériques modernes en utilisant les **principes directeurs ITIL mis à jour**, le **cycle de vie**, le **système de valeur** et les **pratiques natives IA**. À la fin de la formation, les participants passent **un examen d'une heure sous forme de questionnaire à choix multiples** afin d'obtenir le **certificat international PeopleCert ITIL® Fondation en gestion des services TI**.

VERSION DE ITIL®

Cette formation présente **ITIL® (version 5)** et est basée sur le programme officiel : **ITIL_FND_Syllabus_FR_v5.0**

LANGUE

La formation, les supports pédagogiques et l'examen sont dispensés **en Français**.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Les participants acquerront les connaissances et compétences nécessaires pour :

- Décrire les concepts clés d'ITIL® tels que la **valeur**, les **résultats**, les **rôles**, l'**expérience**, la **gouvernance** et les **activités du cycle de vie**.
- Comprendre le **cycle de vie des produits et services ITIL®** et la manière dont la découverte, la conception, la livraison, l'exploitation et l'amélioration s'intègrent de bout en bout.
- Appliquer les **principes directeurs ITIL®** dans des contextes réels.
- Expliquer le **système de valeur ITIL®**, incluant la **chaîne de valeur**, l'**amélioration continue**, la **gouvernance** et les **pratiques**.
- Identifier comment ITIL® soutient la **prise de décision native IA**, l'**automatisation** et les **modes de travail modernes**.
- Comprendre l'importance de la **collaboration avec Agile, DevOps et PRINCE2**.
- Se préparer avec confiance à l'**examen PeopleCert ITIL® Fondation (version 5)**.

AUDIENCÉ CIBLÉE

Cette formation s'adresse à :

- Toute personne impliquée dans la **conception**, la **fourniture**, l'**exploitation** ou le **support** de produits et services numériques
- Les professionnels TI, agents de service desk, administrateurs systèmes, analystes et consultants
- Les personnes souhaitant obtenir une certification ITIL® reconnue à l'international.

STRUCTURE DE LA FORMATION

La formation comprend une série de **lectures interactives**, complétées par des **exercices en salle** et des **activités similaires à celles de l'examen**.

DURÉE

2,5 jours de formation, incluant la préparation à l'examen (examen planifié ultérieurement par le candidat).

La formation comprend :

- Des **explications interactives animées par un formateur** et des **lectures guidées**.
- Des **exercices pratiques** sous forme de questions type examen.
- Des **travaux collaboratifs et études de cas**.
- Une **révision guidée** et une **préparation à l'examen**.

PLAN DE COURS:

JOUR 1

Introduction à la gestion des produits et services numériques

- Présentation d'ITIL (version 5) et son évolution par rapport à ITIL® 4
- Modèles opérationnels digital-first et orientés produit

- Création de valeur axée sur l'expérience

Concepts clés et terminologie

- Produit numérique, service numérique, relations de service
- Valeur, résultats, expérience, confiance, durabilité
- Rôles, responsabilités, actions et interactions de service

Co-création de valeur

JOUR 2

Cycle de vie des produits et services ITIL®

- Cycle de vie unifié de bout en bout
- Approche non linéaire, itérative et orientée valeur
- Système de valeur ITIL®
- Principes directeurs ITIL®
- Gouvernance, pratiques et modèle opérationnel

JOUR 3

- Chaînes de valeur et modélisation
- ITIL® et intelligence artificielle
- ITIL® et autres cadres de référence
- Préparation à l'examen

PRÉREQUIS

AUCUN

EXAMEN

L'examen officiel **PeopleCert ITIL® Fondation (version 5)** ainsi que le **manuel de référence ITIL® Fondation (version 5)** sont inclus.

Le participant recevra un **voucher valable 12 mois** pour passer l'examen et devra planifier sa session..

L'examen de certification se déroule **en ligne** après la formation et nécessite un ordinateur connecté à Internet, une caméra et un microphone actifs.

Format : 40 questions à choix multiples

Durée : 60 minutes

Il est recommandé de suivre cette formation auprès d'un organisme accrédité utilisant des supports de formation accrédités.