

Formation ITIL 5 Foundation – Gestion moderne des produits et services numériques

Module 1 – Introduction à ITIL Version 5

- Qu'est-ce qu'ITIL Version 5
- Évolution d'ITIL et enjeux numériques actuels
- Objectifs et portée d'ITIL 5

Module 2 – Concepts clés de la gestion des produits et services

- Produits, services et parties prenantes
- Création et co-crédation de valeur
- Résultats, coûts et risques

Module 3 – Co-crédation de valeur et expérience

- Notion de valeur dans ITIL 5
- Expérience client (CX)
- Expérience utilisateur (UX) et employé (EX)

Module 4 – Les 4 dimensions de la gestion ITIL

- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus

Module 5 – ITIL Value System (IVS)

- Structure et objectifs de l'ITIL Value System
- Chaîne de valeur ITIL
- Interactions entre les composants

Module 6 – Gouvernance et principes directeurs

- Rôle de la gouvernance dans ITIL 5
- Les principes directeurs ITIL
- Prise de décision et alignement stratégique

Module 7 – Cycle de vie produit et service

- Vision de bout en bout du cycle de vie
- Conception, livraison, exploitation et support
- Création de valeur continue

Module 8 – Value Streams et amélioration continue

- Définition des value streams
- Optimisation des flux de valeur
- Modèle d'amélioration continue

Module 9 – Automatisation, intelligence artificielle et durabilité

- Automatisation des processus
- Introduction à l'IA dans ITIL 5
- Durabilité et responsabilité organisationnelle

Module 10 – Préparation à la certification ITIL 5 Foundation

- Présentation du syllabus officiel
- Vocabulaire et concepts clés
- Questions types et conseils pour l'examen