

Transition ITIL 4 vers ITIL 5 et préparation à la certification ITIL 5 Foundation

Module 1 – Introduction à ITIL Version 5

- Pourquoi ITIL évolue vers la version 5
- Contexte numérique, produits et services
- Positionnement d'ITIL 5 par rapport à ITIL 4

Module 2 – Comparatif ITIL 4 vs ITIL 5

- Ce qui change et ce qui reste
- Évolution de la notion de valeur
- De la gestion des services à la gestion des produits et services

Module 3 – Co-création de valeur et expérience

- Valeur, résultats, coûts et risques
- Expérience client (CX), utilisateur (UX) et employé (EX)
- Durabilité et responsabilité organisationnelle

Module 4 – Les 4 dimensions de la gestion ITIL 5

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

Module 5 – ITIL Value System et gouvernance

- Structure et rôle de l'ITIL Value System
- Gouvernance et prise de décision
- Alignement stratégique et conformité

Module 6 – Cycle de vie produit et service

- Vision de bout en bout du cycle de vie
- Activités clés de création de valeur
- Intégration des pratiques ITIL

Module 7 – Value Streams et amélioration continue

- Concept de value stream
- Cartographie et optimisation des flux de valeur
- Amélioration continue dans ITIL 5

Module 8 – Automatisation, intelligence artificielle et ITIL 5

- Rôle de l'IA dans la gestion des produits et services
- Automatisation des décisions et des processus
- Gouvernance et éthique de l'IA

Module 9 – Préparation à la certification ITIL 5 Foundation

- Présentation du syllabus officiel ITIL 5 Foundation
- Vocabulaire clé et concepts à maîtriser
- Conseils pour l'examen

Module 10 – Exercices et simulation d'examen

- Questions à choix multiples de type certification
- Simulation d'examen chronométrée
- Analyse des réponses et pièges fréquents