

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

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

Formation Foundation 5 | Cours à Montréal, Gatineau, Quebec

Introduction à la formation Foundation 5

Qu'est ce que Foundation

documentation Foundation.

Télécharger/installer Foundation

Atelier pratique : *Créer un dossier d'un site web avec Foundation complet*

Premiers pas avec foundation

Approche du Responsive Web Design(requêtes de média, les textes, les images)

La grille de mise en page de Foundation

Découvrir la grille de Foundation

Appliquer une grille par média(les écrans d'ordinateur, les Smartphones)

Adapter une grille selon l'orientation de l'écran

Grille imbriquée

Les composants de navigation

La barre de navigation horizontale, latérale

Manipuler une barre de navigation

Faire apparaître le fil d'Ariane

Système de pagination

Manipuler les fenêtres modales

Exploiter les fenêtres d'alerte

Utiliser des composants de Foundation pour le contenu

Mettre en place des menus déroulants

Intégrer des accordéons avec Foundation

Implémenter des panneaux à onglets

Configurer des blocs à hauteur identique

Insérer des tableaux simples avec Foundation

Explorer un exemple de page d'accueil

Medias avec Foundation

Affecter des images responsive

Visualiser les vignettes d'image

Incorporer une vidéo responsive

Afficher un diaporama d'images ou slider avec Foundation

Personnaliser le slider

Afficher un diaporama d'images interactif

Les formulaires

Insérer un formulaire avec les objets usuels

Connaître les options des formulaires

Valider les formulaires

La mise en page et la typographie

Appliquer une mise en forme typographique

Manipuler des listes en ligne

Ajouter des étiquettes de mise en forme

Jouer sur les touches du clavier

Gérer les utilitaires de mise en page

Formation Fondation ITIL 4

Introduction à la formation Fondation ITIL 4

Introduction à ITIL V4

Concepts-clés : définitions et descriptions

Les 7 principes directeurs d'ITIL V4

- Privilégier la valeur
- Commencer à son niveau
- Avancer par itération avec retour d'informations
- Collaborer et être transparent
- Adopter une approche holistique
- Opter pour la simplicité et l'aspect pratique
- Optimiser et automatiser

Les 4 dimensions de la gestion des services

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

Le système de valeur du service ITIL

La chaîne de valeur (SVC) et ses activités

Le modèle d'amélioration continue (CI)

Les pratiques ITIL V4

- Définition
- Cartographie des pratiques
- Les pratiques de gestion générale
- Les pratiques de gestion des services
- Les pratiques de gestion technique

Préparation à l'examen de certification ITIL V4