

ITIL™ V5 Service : livrer des services numériques résilients

Date et durée
Code formation : ITIL5SE Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures
Formation avec certification
ITIL™ Service (Version 5)
Description
La gestion moderne des services numériques exige une maîtrise complète du cycle de vie produit-service, de la découverte à la livraison continue. ITIL Service Version 5 valide une expertise incontournable pour les organisations engagées dans leur transformation digitale. Cette formation de 3 jours couvre l'intégralité du cycle de vie ITIL : découverte, conception, acquisition, construction, transition, exploitation, livraison et support des services numériques. Chaque module combine apports méthodologiques et études de cas sur des environnements réels. Au terme de ce cours, vous maîtriserez la délivrance de services numériques résilients et performants et serez prêt à passer l'examen officiel ITIL Service, compris dans notre offre. Il vous permettra d'obtenir la certification ITIL Service V5 (<i>en savoir plus dans l'onglet certification</i>).    <i>Oo2 est un ATO accrédité par PeopleCert, partenaire officiel d'AXELOS®. Ce statut vous garantit un formateur agréé et des supports de cours officiels.</i>
Objectifs
À l'issue de cette formation ITIL Service, vous atteindrez les objectifs de compétences suivants : • comprendre les concepts clés des produits et services numériques ainsi que leur rôle dans la création de valeur ; • expliquer la finalité, le périmètre et la structure du cycle de vie produit-service ITIL ; • décrire comment les activités de la chaîne de valeur organisationnelle soutiennent le cycle de vie du service ; • appliquer les activités du cycle de vie, découvrir, concevoir, acquérir, construire, transiter, exploiter, livrer et soutenir ; • identifier les rôles, livrables, facteurs de succès et indicateurs associés à ces activités ; • expliquer comment les pratiques de management soutiennent les activités du cycle de vie du service ; • se préparer et réussir l'examen de certification ITIL Service Version 5.
Points forts

- **Programme aligné sur le référentiel officiel** : vous suivez un contenu structuré selon le cycle de vie complet ITIL Service V5 pour une préparation ciblée et sans détour.
- **Labs pratiques sur cas réels** : vous manipulez des scénarios d'entreprise concrets tout au long des 3 jours pour ancrer durablement chaque compétence.
- **Certification incluse et disponible en français** : l'examen et les supports officiels sont fournis en français, sans frais supplémentaires.
- **Employabilité renforcée** : vous repartez avec une expertise reconnue sur le marché, directement mobilisable pour piloter des services numériques en entreprise.

Certification

Cette formation vous prépare à l'examen de **certification ITIL Service Version 5**. À l'issue de la session, vous recevez un voucher (bon d'échange) permettant de planifier votre examen via la plateforme PeopleCert.

Modalités de l'examen ITIL Service V5

- **Type d'examen** : QCM de 40 questions
- **Durée** : 1H30
- **Lieu** : examen en ligne via PeopleCert
- **Livre ouvert** : oui
- **Langues** : français, anglais, chinois, allemand, italien, polonais, portugais (Brésil), espagnol
- **Score requis** : 28 sur 40 (70%)

À l'issue de l'examen, vous obtenez immédiatement votre certification accompagnée de votre badge numérique qui compte parmi les quatre modules requis pour la désignation **ITIL Managing Professional Version 5** (avec Product, Experience et Transformation).

Ce programme représente 21 heures de cours et permet aux certifiés de déclarer **21 points CPD (Continuous Professional Development)** pour le maintien de leurs certifications PeopleCert. [En savoir plus sur le maintien de la certification](#).

À savoir : la certification ITIL Service est délivrée sans durée de validité limitée, conformément à la politique historique de PeopleCert pour les certifications ITIL.

Modalités d'évaluation

Travaux Pratiques
Etude de cas
Examen blanc

Pré-requis

Suivre cette formation nécessite le prérequis suivant :

- **Certification requise** : être titulaire de la [certification ITIL 4 Foundation](#) ou ITIL Foundation Version 5, seul prérequis officiel pour l'ensemble des modules avancés ITIL.

Public

Cette formation s'adresse aux professionnels en charge de la gestion et de la livraison de services numériques en entreprise. Le public inclut notamment :

- les **responsables de services** qui doivent piloter la délivrance et l'amélioration continue des services numériques ;
- les **product owners et product managers** impliqués dans la gestion du cycle de vie produit-service ;
- les **consultants ITSM** souhaitant certifier leur expertise sur le nouveau référentiel ITIL (Version 5) ;

- les **chefs de projet IT** désirant renforcer leur compréhension du cycle de vie produit-service numérique ;
- les **responsables de la transformation digitale** engagés dans la modernisation des pratiques de service.

Programme

Module 1 : appréhender les fondamentaux des produits et services numériques

- La caractérisation des produits et services numériques et leur contribution à la création de valeur.
- Le périmètre et la structure du cycle de vie produit-service ITIL.
- Les activités de découverte et de conception au sein du cycle de vie.

Travaux pratiques

- Cartographier le cycle de vie d'un service numérique à partir d'un cas d'entreprise fourni.

Module 2 : piloter l'acquisition et la construction des services

- Les modalités d'acquisition des capacités, technologies et fournisseurs nécessaires au service.
- Le développement des conceptions de service en capacités opérationnelles.
- Les rôles, facteurs de succès et indicateurs associés à ces activités.

Travaux pratiques

- Construire un plan d'acquisition et de développement pour un service numérique donné.

Module 3 : assurer la transition et l'exploitation des services

- La préparation et l'introduction des services dans les environnements de production.
- Le fonctionnement efficace des services numériques en environnement live.
- Les pratiques de management associées à la transition et à l'exploitation.

Travaux pratiques

- Simuler une transition de service vers la production et identifier les risques opérationnels.

Module 4 : garantir la livraison et le support des services

- Les activités de livraison continue des services numériques aux utilisateurs.
- Les mécanismes de support et d'amélioration continue du service.
- L'alignement des operating models et value streams avec la structure organisationnelle.

Travaux pratiques

- Concevoir un plan de support et d'amélioration continue pour un service numérique.

Module 5 : se préparer à l'examen ITIL Service V5

- Passage d'un examen blanc avec auto-correction.
- Séance de questions/réponses avec le formateur.
- Conseils pour le passage de l'examen officiel.