

ITIL™ V5 Experience : optimiser l'expérience client et collaborateur

Date et durée
Code formation : ITIL5EX Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures
Formation avec certification
ITIL™ Experience (Version 5)
Description
Les organisations qui négligent l'expérience de leurs utilisateurs et collaborateurs fragilisent la confiance et la valeur perçue de leurs produits numériques. ITIL Experience Version 5 valide une expertise recherchée pour gouverner l'expérience sans perturber la livraison ni les opérations. Cette formation de 3 jours couvre les fondamentaux de l'expérience, les parties prenantes et leurs tensions, la capture des signaux d'expérience, ainsi que les parcours et relations de service. Chaque module combine apports méthodologiques et études de cas sur des environnements réels. Au terme de ce cours, vous maîtriserez la conception, l'évaluation et l'amélioration continue des expériences numériques et serez prêt à passer l'examen officiel ITIL Experience, compris dans notre offre. Il vous permettra d'obtenir la certification ITIL Experience 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 Experience, vous atteindrez les objectifs de compétences suivants : • comprendre les concepts clés de l'expérience en tant que réponse humaine aux interactions et aux résultats ; • identifier les parties prenantes de l'expérience et les tensions entre leurs attentes respectives ; • analyser les moments d'expérience au sein du cycle de vie produit-service et détecter les points de friction ; • capturer les signaux et données d'expérience, qu'ils soient quantitatifs, qualitatifs, directs ou indirects ; • cartographier les relations de service et les parcours entre consommateurs et fournisseurs ; • appliquer les principes de gouvernance et d'amélioration continue de l'expérience ; • se préparer et réussir l'examen de certification ITIL Experience Version 5.
Points forts

- **Programme aligné sur le référentiel officiel** : vous suivez un contenu structuré selon les thématiques exactes du module ITIL Experience Version 5 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 l'expérience numérique en entreprise.

Certification

Cette formation vous prépare à l'examen de **certification ITIL Experience 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 Experience 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, Service 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 Experience est délivrée sans durée de validité limitée, conformément à la politique historique de PeopleCert pour les certifications ITIL.

Modalités d'évaluation

Travaux Pratiques
Examen blanc

Pré-requis

Suivre cette formation nécessite le prérequis suivant :

- **Certification requise** : être titulaire de la [certification ITIL 4 Foundation](#) ou ITIL Foundation V5, seul prérequis officiel pour l'ensemble des modules avancés ITIL.

Public

Cette formation s'adresse aux professionnels en charge de la conception et de l'amélioration de l'expérience numérique en entreprise. Le public inclut notamment :

- les **responsables expérience client (CX)** qui doivent concevoir et améliorer les parcours utilisateurs ;
- les **product managers et UX designers** impliqués dans la conception de produits numériques centrés utilisateur ;
- les **responsables de services IT** souhaitant intégrer l'expérience à leurs pratiques de gouvernance ;
- les **consultants ITSM** désirant certifier leur expertise sur le nouveau référentiel ITIL Version 5 ;

- les **responsables de la transformation digitale** engagés dans l'amélioration continue de l'expérience.

Programme

Module 1 : appréhender les fondamentaux de l'expérience

- Les concepts clés ITIL, les principes directeurs et l'ITIL Value System appliqués à l'expérience.
- L'expérience en tant que réponse humaine aux interactions, à l'anticipation, à la perception et à l'évaluation.
- Les produits et services numériques dans le cycle de vie produit-service ITIL.

Travaux pratiques

- Analyser une interaction utilisateur et identifier les phases d'anticipation, perception et évaluation.

Module 2 : identifier les parties prenantes et leurs tensions

- Les moments d'expérience à travers les activités du cycle de vie produit-service.
- La distinction entre interactions fonctionnelles et relationnelles.
- L'identification des points de friction et des attentes non satisfaites des parties prenantes.

Travaux pratiques

- Cartographier les tensions entre parties prenantes sur un cas d'entreprise fourni.

Module 3 : capturer et mesurer l'expérience

- Les signaux, preuves et indicateurs de qualité de l'expérience.
- Les données d'expérience quantitatives et qualitatives.
- Les techniques de capture directe, indirecte et synthétique, et leur fiabilité.

Travaux pratiques

- Concevoir un plan de capture de signaux d'expérience pour un service numérique donné.

Module 4 : cartographier les parcours et relations de service

- Les relations de service et accords analysés du point de vue de l'expérience.
- Les parcours de service selon les rôles de consommateur et de fournisseur.
- Les étapes de parcours, points de contact et implications pratiques pour la gouvernance de l'expérience.

Travaux pratiques

- Construire une cartographie de parcours utilisateur incluant ses points de contact critiques.

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

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