

Public	Personnes qui commencent une carrière dans la gestion des services Managers et futurs managers ITSM (gestion des services informatiques) Personnes travaillant dans d'autres domaines de l'informatique (digital, produits, développement) ayant une forte interface avec la fourniture de services Titulaires d'une qualification ITIL souhaitant mettre à jour leurs connaissances
Durée	1 journée - 7 heures
Pré-requis	Etre certifié ITIL4 Foundation et justifier par l'envoi du certificat au plus tard avant le début de la formation.
Objectifs	Comprendre les concepts-clés des produits digitaux et de la gestion des services selon ITIL Comprendre les relations de service selon ITIL dans le contexte de services et produits digitaux Comprendre le Système de Valeur ITIL 4. Comprendre la gouvernance et les Principes Directeurs ITIL (Version 5) Comprendre le modèle de cycle de vie des produits et services ITIL et la chaîne de valeur des activités Comprendre les flux de valeur et leur gestion Comprendre les 4 dimensions en gestion des produits et services. Comprendre l'impact de l'IA sur ITIL, les principes de gouvernance de l'IA et comment ITIL s'aligne avec d'autres méthodes telles que PRINCE2 et DevOps Préparer et passer la certification ITIL® Foundation Bridge dans de bonnes conditions de succès
Méthodes pédagogiques	Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire. La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification. Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.
Moyens techniques	1 poste de travail complet par personne De nombreux exercices d'application Mise en place d'ateliers pratiques Remise d'un support de cours Passage de certification(s) dans le cadre du CPF Remise d'une attestation de stage
Modalité d'évaluation des acquis	Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation Evaluation technique des connaissances en pré et post formation Evaluation générale du stage
Délai d'accès	L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
Accessibilité handicapés	Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

LES CONCEPTS CLES DE LA GESTION DES SERVICES ET PRODUITS DIGITAUX

- Définir les termes service, produit, produit digital, service digital
- Définir les termes Produit ITIL et Cycle de vie des services dans la gestion des services et produits digitaux selon ITIL
- Définir les offres de service, actions de service, transfert de biens et accès aux ressources
- Expliquer l'offre de service, les actions de service, les transferts de biens et l'accès aux ressources
- La cocréation de valeur

LES RELATIONS DE SERVICE

- Définir les termes organisation, fournisseur de service, consommateur de service, vendeur de produits digitaux
- Définir les partenariats (basique, coopératif et collaboratif) Définir les « service journey »
- Définir les Accords de Niveaux de Services (SLA) Définir la qualité et le niveau de service
- Comprendre le rôle d'un fournisseur de service, d'un consommateur de service et d'un vendeur de produits digitaux collaborative
- Expliquer l'utilité, la garantie, l'expérience utilisateur, la durabilité
- Comprendre les différences entre relations de service basiques, coopératives et collaboratives
- Expliquer la garantie, l'utilité, l'expérience client et la durabilité

LA GOUVERNANCE

- Définir la gouvernance
- Expliquer la nature et les activités de la gouvernance

LES PRINCIPES DIRECTEURS

- Rappeler les 7 principaux directeurs
- Démontrer comment les principes directeurs interagissent
- Démontrer comment les principes directeurs fonctionnent ensemble

LA CHAÎNE DE VALEUR ET LES PRATIQUES ITIL

- Introduction au cycle de vie des services et des produits
- Le but des activités de gestion du cycle de vie des services et produits ITIL
- La chaîne De valeur
- Les pratiques ITIL

GESTION ET CARTOGRAPHIE DES FLUX DE VALEUR

- Les concepts clé de flux de valeur, de cartographie et de gestion
- Le but de la gestion et cartographie des flux de valeur

L'AMÉLIORATION CONTINUE

- Lister les étapes du modèle d'amélioration continue ITIL
- Comprendre les étapes du modèle d'amélioration continue ITIL
- Décrire l'amélioration continue dans le cadre du système de valeur ITIL et son rôle dans les organisations

LES 4 DIMENSIONS ITIL DE GESTION DE SERVICE ET PRODUITS

- Expliquer les 4 dimensions ITIL de gestion de produits et services
- Expliquer comment l'IA peut assister dans le cycle de vie des services et produits
- Comprendre le modèle ITIL AI Capability

ITIL ET L'INTÉGRATION D'AUTRES FRAMEWORKS

- ITIL et DevOps : comprendre comment ITIL et DevOps peuvent être utilisés ensemble
- ITIL et DevOps : comprendre comment ITIL et DevOps sont complémentaires dans la gestion du cycle de vie des services et produits
- TIL et PRINCE2 : comprendre pourquoi la gestion de projet est importante pour ITIL
- ITIL et PRINCE2 : comprendre comment ITIL et PRINCE2 sont complémentaires dans la gestion du cycle de vie des services et produits

PRÉPARATION A LA CERTIFICATION

- Examen blanc avec correction commentée

- Méthodologie pour aborder l'examen

NOUS CONTACTER

Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON
38130 ÉCHIROLLES

Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !



ACF Audit Conseil Formation



@ACF_Formation

Dernière mise à jour : 01/06/2026

PROFIL Formateur : Les formateurs sont recrutés selon plusieurs critères :
Expérience, pédagogie, dynamisme et prévoyance.