

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	3 jours - 21 heures
Pré-requis	Aucun
Objectifs	Comprendre les concepts-clés des produits digitaux et de la gestion des services selon ITIL. Comprendre les relations de service selon ITIL. Comprendre les 4 dimensions de produits et de la gestion des services. Comprendre le Système de Valeur ITIL. Comprendre comment les principes directeurs ITIL® peuvent aider une organisation à adopter et adapter la gestion des services. Comprendre le modèle de cycle de vie des produits et services ITIL et la chaîne de valeur des activités. Comprendre les bénéfices de la cartographie et de la gestion de flux de valeur. 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 (Version 5) 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.

JOUR 1

1. PRINCIPAUX TERMES ET DÉFINITIONS ITIL

- Gestion des produits et des services
 - Expérience, stratégie et transformation
 - Offres de services
 - Co-création de valeur
 - Relations de service

2. LES QUATRE DIMENSIONS ITIL DE LA GESTION DES PRODUITS ET DES SERVICES

- Introduction aux quatre dimensions ITIL de la gestion des produits et des services
 - Facteurs internes et facteurs externes

3. LE CYCLE DE VIE DES PRODUITS ET DES SERVICES SELON ITIL

- Introduction au cycle de vie ITIL des produits et des services
Objectif et périmètre des activités du cycle de vie ITIL des produits et des services

4. LE SYSTÈME DE VALEUR ITIL

- Les composants du système de valeur ITIL
Les principes directeurs ITIL
Gouvernance
Chaîne de valeur
Pratiques de management
Le modèle ITIL d'amélioration continue

JOUR 2

1. IDENTIFICATION, CARTOGRAPHIE ET PILOTAGE DES FLUX DE VALEUR

- Concepts clés de la cartographie et du pilotage des flux de valeur
Mise en application des flux de valeur
Objectif de la cartographie et du pilotage des flux de valeur

2. ITIL ET L'IA

- Introduction à l'intelligence artificielle (IA)
ITIL et la gouvernance de l'IA

3. ITIL ET LES AUTRES RÉFÉRENTIELS

- ITIL et DevOps
ITIL et PRINCE2

JOUR 3

1. PRÉPARATION AU PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur
Méthodologie et conseils 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 : 30/06/2026

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