

ITIL V5 Foundation

Objectifs du cours

Apprendre les bases et le vocabulaire du référentiel ITIL 5

Public cible

La formation s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et techniciens

Prérequis

Il est conseillé d'avoir de l'expérience professionnelle ou une compréhension des métiers de la production de services et du support dans le domaine informatique

Contenu de cours

Introduction à ITIL 5

- Concepts de la co-crédation de valeur
- Gestion des produits numériques
- Virage « AI-Native »

Les 4 Dimensions de la gestion des services

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

Les 7 Principes directeurs

- Règles d'or pour guider les décisions et l'automatisation de l'entreprise

Le Système de Valeur des Services (SVS)

- Fonctionnement global pour transformer la demande client en valeur réelle

La Chaîne de Valeur des Services

- Activités clés pour concevoir, livrer et supporter les services

Le Cycle de Vie des Produits et Services (PSLM)

- Étapes de la découverte à l'exploitation opérationnelle

Le Modèle d'Amélioration Continue

- Méthode par étapes pour s'adapter et progresser constamment
- Les Pratiques de Management Fondamentales
- Gestion des incidents
- Centre de services (Service Desk)
- Gestion des changements
- Gestion des niveaux de service (SLA)

Focus Gouvernance de l'IA

- Intégration des outils intelligents et de l'automatisation dans les processus

Préparation à l'examen : examens blancs, révision des pièges et passage du QCM officiel (40 questions).

Durée

3 jours
(8h30 – 12h00 ou
13h30 – 17h00)

Tarifs

Formation Multi-Entreprises :
CHF 2'490.- (par pers.)

Formation Entreprise : sur
demande

Prix de l'examen : non inclus. Prix sur demande.

Langue(s)

Ce cours peut
être donné en
français ou en
anglais

Remarques

Dans le cas de cours Entreprise, nous pouvons organiser un contenu sur mesure ou à la carte.

Les prix sont mentionnés hors TVA (8,1%) et en CHF (Francs suisses).

Les formations « Multi-Entreprises » ne s'ouvrent qu'à partir de 3 inscriptions.