

Formation : ITIL® Managing Professional Transition, certification PeopleCert

passerelle V4 vers V5

Formation pratique - 5j - 35h00 - Réf. 15X

NEW

ITIL® Managing Professional Transition – Product, Service, Experience (Version 5) est un module de transition conçu pour les professionnels détenant la désignation ITIL 4 Managing Professional ou le titre ITIL v3 Expert. Il offre une voie accélérée pour migrer vers ITIL (Version 5) sans devoir compléter l'ensemble des modules individuellement. Cette formation consolide les concepts clés des trois modules version 5 ITIL Product, ITIL Service et ITIL Experience. La formation couvre également ITIL Transformation (Version 5), nécessaire pour obtenir la désignation ITIL Managing Professional (Version 5). Ce module fournit des orientations pour transformer les modes de travail en équilibrant gouvernance, exécution et apprentissage continu face à l'incertitude et à la complexité.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Définir les produits numériques, les services numériques et leurs caractéristiques clés
- ✓ Décrire le modèle du cycle de vie des produits et des services ITIL et ses 8 activités de gestion
- ✓ Appliquer les étapes de chaque activité du cycle de vie en contexte professionnel.
- ✓ Expliquer comment les modèles opérationnels distribuent les responsabilités et comment les flux de valeur intègrent les activités du cycle de vie
- ✓ Comprendre ITIL Experience : comment l'expérience influence les produits, services, relations et parcours, et comment elle est capturée, mesurée et gouvernée
- ✓ Décrire la transformation ITIL : couches, étapes, patterns et contextes
- ✓ Appliquer les outils, méthodes et techniques de transformation (VSM, OKRs, Theory of Constraints, ITIL Maturity Model, etc.)
- ✓ Comprendre le rôle de l'IA dans la gestion des produits, des services et de l'expérience
- ✓ Identifier la complémentarité d'ITIL avec DevOps et PRINCE2
- ✓ Se préparer efficacement aux examens ITIL Managing Professional Transition et ITIL Transformation (Version 5)

PARTICIPANTS

Cette formation s'adresse exclusivement aux professionnels ITIL expérimentés souhaitant migrer vers ITIL (Version 5) via la voie de transition. Elle est adaptée aux profils suivants : titulaires de la désignation ITIL 4 Managing Professional, titulaires du titre ITIL v3 Expert, managers IT, responsables de produits et services numériques, architectes de solutions souhaitant évoluer vers ITIL Version 5, toute personne souhaitant obtenir la désignation ITIL Managing Professional (Version 5) par la voie accélérée.

PRÉREQUIS

Détenir la désignation ITIL 4 Managing Professional ou le titre ITIL v3 Expert (condition obligatoire pour passer l'examen MP Transition).

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Public concerné

Cette formation s'adresse exclusivement aux professionnels ITIL expérimentés souhaitant migrer vers ITIL (Version 5) via la voie de transition. Elle est adaptée aux profils suivants : titulaires de la désignation ITIL 4 Managing Professional, titulaires du titre ITIL v3 Expert, managers IT, responsables de produits et services numériques, architectes de solutions souhaitant évoluer vers ITIL Version 5, toute personne souhaitant obtenir la désignation ITIL Managing Professional (Version 5) par la voie accélérée.

Prérequis

Détenir la désignation ITIL 4

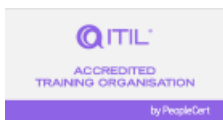
Managing

Professional ou le titre ITIL v3 Expert (condition obligatoire pour passer l'examen MP Transition).

Certification

Pour obtenir la désignation ITIL Managing Professional Version 5 il faut réussir l'examen ITIL Managing Professional Transition (QCM comportant 40 questions en anglais, en une heure et trente minutes (+ 15 minutes si la langue de l'examen n'est pas la langue native), score minimum de 70% requis) ET l'examen ITIL Transformation Version 5 (QCM comportant 40 questions en anglais, en 1 heure 30 (+ 23 minutes si l'examen est en anglais et que l'anglais n'est pas la langue native), score minimum de 70 % requis). Le passage des examens s'effectue en différé avec surveillance individuelle en webcam par l'organisme de certification. Les vouchers permettant de passer les examens sont inclus dans le prix de vente de la formation.

Partenariat



ITIL® est une marque déposée du groupe PeopleCert. Utilisée sous licence de PeopleCert. Tous droits réservés.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Programme de la formation

1 Introduction à ITIL Product, Service et Experience

- Caractéristiques des produits et services numériques.
- Offres de services : biens, actions de service, accès aux ressources.
- Modèle du cycle de vie ITIL : vue d'ensemble.
- Les activités de la chaîne de valeur et leur contribution à la création de valeur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

2 Les activités de gestion du cycle de vie des produits et des services ITIL

- Découvrir : explorer et prioriser les besoins et opportunités produit/service.
- Concevoir : créer des prototypes et spécifications (conception centrée sur l'humain).
- Acquérir : sécuriser et allouer les ressources nécessaires de manière efficiente.
- Construire : développer, intégrer et tester les produits (intégration et livraison continues).
- Effectuer la transition : introduire fluidement les produits en environnement de production.
- Exploiter : maintenir et surveiller les produits (SRE, observabilité, fiabilité).
- Fournir : délivrer les services aux utilisateurs, gérer l'onboarding/offboarding.
- Soutenir : identifier et résoudre les incidents, mettre en œuvre la reprise après sinistre.

3 Le cycle de vie des produits et des services ITIL

- Modèles opérationnels : distribution des responsabilités sur le cycle de vie.
- Flux de valeur principaux et habilitants.
- Les quatre dimensions ITIL appliquées au cycle de vie complet.
- Facteurs PESTLE et leur influence sur les choix organisationnels.
- Optimisation des flux de travail en fonction de la complexité.

4 ITIL Experience

- Le modèle ITIL Experience : concept, objectifs et composants.
- Signaux d'expérience : identification, interprétation et utilisation.
- Parcours de service et gestion de l'expérience tout au long du cycle de vie.
- Capture et mesure de l'expérience utilisateur.
- Gouvernance de l'expérience et éthique numérique.
- Amélioration continue de l'expérience : boucle Observer – Interpréter – Hypothétiser – Expérimenter.
- Confiance et sécurité psychologique dans l'amélioration de l'expérience.

5 ITIL Transformation

- Définition de la transformation et son périmètre dans le contexte ITIL.
- Changements perturbateurs vs changements incertains.
- Le modèle de transformation ITIL : 4 couches (Gouvernance, Positionnement, Exécution, Apprentissage).
- Les 12 étapes du modèle de transformation ITIL.
- Contextes de transformation : ordonné, complexe, chaotique, confus.
- Patterns d'initiation, de gouvernance et d'exécution (Implémenter, Découvrir, Contenir).
- Outils et méthodes : VSM, OKRs, Theory of Constraints, ITIL Maturity Model, RACI, Complexity Thinking.
- Mesure des avancements et des résultats de la transformation.
- Apprentissage et transfert de connaissances.

6 ITIL et l'IA

- Le modèle d'aptitude IA d'ITIL (ITIL AI Capability Model).
- IA et automatisation dans la gestion des produits numériques.
- IA et automatisation dans la gestion des services.
- IA, expérience utilisateur et éthique numérique.
- Gouvernance de l'IA dans le contexte de la transformation.
- IA et impact sur les outils, méthodes et techniques de transformation.

7 ITIL et les autres référentiels

- ITIL et DevOps : complémentarité et intégration.
- Pratiques ITIL et modes de travail DevOps : comment les utiliser ensemble.
- Management de projet dans ITIL : importance et distinctions.
- ITIL et PRINCE2 : complémentarité dans la gestion du cycle de vie.
- Principes partagés entre ITIL, PRINCE2, Agile et DevOps.