

ITIL® 5 – Les Fondamentaux

Programme (Mis à jour le 24/03/2026)

Concepts de gestion des produits et services numériques

- Comprendre les concepts fondamentaux qui sous-tendent les produits et services numériques modernes, notamment la création de valeur, l'amélioration continue et la manière dont les produits et services sont gérés tout au long de leur cycle de vie.

Co-création de valeur

- Découvrir comment la valeur est co-crée grâce à la collaboration entre les prestataires de services, les consommateurs et les parties prenantes, tout en tenant compte des résultats, des coûts, des risques, de l'expérience et de la durabilité.

Les dimensions de la gestion des produits et des services

- Découvrir les quatre dimensions – Organisations et ressources humaines, Flux de valeur et processus, Information et technologie, ainsi que Partenaires et fournisseurs – pour une approche globale de la gestion des produits et services numériques.

Système de valeur ITIL

- Découvrir le système de valeur ITIL et la manière dont il articule les principes directeurs, la gouvernance, les activités de la chaîne de valeur, les pratiques de gestion et l'amélioration continue.

Les principes directeurs de l'ITIL

- Découvrir comment appliquer les principes directeurs de ce référentiel pour prendre de meilleures décisions, collaborer plus efficacement et adapter les pratiques ITIL aux environnements numériques concrets.

Le cycle de vie des produits et des services

- Acquérir une solide compréhension de l'objectif de chaque activité de gestion du cycle de vie des produits et des services, depuis la découverte et la conception jusqu'à l'exploitation, la livraison et le support, ainsi que de la manière dont elles s'articulent pour créer de la valeur.

Les pratiques de gestion ITIL

- Découvrir le rôle des pratiques de gestion ITIL et comment les guides de pratiques officiels favorisent des méthodes de travail cohérentes et efficaces au sein des organisations.

Amélioration continue

- Découvrir comment l'amélioration continue s'inscrit dans le cadre de l'ITIL. Explorer l'approche étape par étape du modèle d'amélioration continue et voyez comment celui-ci contribue à la réussite à long terme de l'organisation.

Cartographie et gestion de flux de valeur

- Apprendre à identifier, cartographier et gérer les flux de valeur afin d'améliorer la fluidité, la visibilité et les résultats pour l'ensemble des produits et services numériques.

Référence

THIP3658

Durée

3 jours / 21 heures

Prix HT / stagiaire

1950€

Objectifs pédagogiques

- Adopter une approche axée sur le cycle de vie
- Renforcer un mode de travail collaboratif axé sur la valeur
- Acquérir une culture d'amélioration continue

Niveau requis

- Il n'y a aucun pré-requis pour ce cours même si une expérience au sein d'une organisation informatique peut s'avérer utile.

Public concerné

- Spécialiste en développement d'applications informatiques
- Spécialiste en gestion de la transformation informatique
- Spécialiste des opérations informatiques
- Responsable du développement informatique
- Responsable des opérations de services informatiques
- Chef d'équipe informatique
- Directeur numérique
- Chef de projet informatique
- Responsable de la transformation
- Responsable des services informatiques
- Chef de produit numérique
- Responsable de l'expérience utilisateur
- Responsable de l'amélioration des services
- Spécialistes de la prestation de services
- Product Owner
- Responsable des processus
- Responsable de la réussite client
- Service Owner
- Concepteur de produits numériques
- Architecte d'entreprise
- Concepteur de solutions

Formateur

Les formateurs intervenants pour Themanis sont qualifiés par notre Responsable Technique Olivier Astre pour les formations informatiques et bureautiques et par Didier Payen pour les formations management.

Conditions d'accès à la formation

Délai : 3 mois à 1 semaine avant le démarrage de la formation dans la limite des effectifs indiqués