

ITIL V5 – Service

Programme (Mis à jour le 06/05/2026)

Produits et services numériques

- Comprendre les concepts clés de la gestion des produits et services numériques, ainsi que la manière dont ils contribuent à la valeur et à la performance d'un point de vue des services

Co-création de la valeur des services

- Découvrir comment les services permettent la co-création de valeur avec les clients, les partenaires et les parties prenantes tout au long du cycle de vie

Qualité de service axée sur l'expérience

- Découvrir comment les services permettent la co-création de valeur avec les clients, les partenaires et les parties prenantes tout au long du cycle de vie.

Services résilients et adaptables

- Découvrir comment développer des services résilients, durables et adaptables pour répondre efficacement au changement

Alignement de la stratégie et des services

- Acquérir une compréhension claire de la manière dont les services relient l'intention stratégique à une performance constante et à la création de valeur.

Des services adaptés aux parties prenantes

- Découvrir comment les services s'adaptent aux besoins réels des parties prenantes afin de garantir leur pertinence et leur clarté, et de produire des résultats mesurables.

Amélioration continue

- Découvrir comment tirer parti de l'amélioration continue et des décisions fondées sur des données factuelles pour accroître la valeur ajoutée et réduire le gaspillage.

Gouvernance et innovation des services

- Découvrir comment une gouvernance pratique favorise la conformité, la gestion des risques et l'innovation responsable.

Prestation de services basée sur l'IA

- Comprendre comment l'IA et l'automatisation améliorent les capacités des services tout en préservant la confiance et la responsabilité.

Référence

THIP3676

Durée

3 jours / 21 heures

Prix HT / stagiaire

2270€

Objectifs pédagogiques

- Gestion des services axée sur la valeur
- Explorer les meilleures pratiques pour collaborer avec les clients, les partenaires et les parties prenantes afin de favoriser la co-création de valeur à travers les services.
- Amélioration des services axée sur l'expérience
- Adopter une conception centrée sur l'humain et axée sur l'expérience pour améliorer la façon dont les services sont perçus, fournis et évalués.
- Capacité d'amélioration continue
- Renforcer la capacité d'amélioration continue en prenant des décisions fondées sur des données factuelles afin d'améliorer les résultats et de réduire le gaspillage.

Niveau requis

- Détenir une certification ITIL 4, ou ITIL Fondamentaux (version 5), ou ITIL Fondamentaux Bridge (version 5)
- Avoir suivi une formation dispensée par un organisme de formation agréé ou via la plateforme d'apprentissage en ligne officielle ITIL (bientôt disponible)

Public concerné

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

Moyens pédagogiques et techniques

Salles de formation (les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre la formation. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter) équipée d'un ordinateur de dernière génération par stagiaire, réseau haut débit et vidéo-projection UHD

Documents supports de formation projetés
Apports théoriques, étude de cas concrets et exercices

Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation