

ITIL® FOUNDATION BRIDGE VERSION 5



PRESENTATION

ITIL® Foundation (Version 5) est la dernière évolution du référentiel mondial de gestion des services IT (IT Service Management – ITSM). ITIL® Version 5 dépasse la **gestion traditionnelle des services IT en intégrant une vision élargie de gestion des produits digitaux, l'expérience client (CX), de la gouvernance, collaboration transverse et de l'amélioration continue.** Cette formation transmet aux certifiés ITIL4 Foundation les évolutions de la version 5.



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
- Minimum : 4 participants Maximum : 12**



PREREQUIS

Etre certifié ITIL4 Foundation et justifier par l'envoi du certificat au plus tard avant le début de la formation

Avoir une bonne compréhension de l'anglais à l'écrit (le support de cours officiel et l'examen de certification sont exprimés en anglais)

Pour ce prérequis, vous avez la possibilité d'évaluer votre niveau en ligne

<https://www.fctsolutions.com/evaluez-votre-niveau/>



OBJECTIFS

1. Comprendre les concepts-clés des produits digitaux et de la gestion des services selon ITIL
2. Comprendre les relations de service selon ITIL dans le contexte de services et produits digitaux
3. Comprendre le Système de Valeur ITIL
4. Comprendre la gouvernance et les Principes Directeurs ITIL (Version 5)
5. Comprendre le modèle de cycle de vie des produits et services ITIL et la chaîne de valeur des activités
6. Comprendre les flux de valeur et leur gestion
7. Comprendre les 4 dimensions en gestion des produits et services.
8. 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.
9. Préparer et passer la certification ITIL® Foundation Bridge dans de bonnes conditions de succès



DUREE, DATES ET LIEUX

- 1 jour soit 7 heures
- Toutes nos sessions Inter-entreprises (dates et tarifs) sur www.fctsolutions.com
- Intra-entreprise : nous déployons cette formation sur devis, en distanciel ou présentiel partout en France
- Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter par téléphone au 01 43 67 32 52 ou par e-mail à l'adresse contact@fctsolutions.com



MODALITES PEDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- Cette formation est disponible en mode présentiel ou distanciel
- Ce module peut être suivi dans le cadre d'un cursus
- Envoi d'un support de cours électronique avec la convocation
- Cours en français à l'aide d'un support de cours en anglais
- QCM de validation des acquis
- 2 examens blancs dans le manuel du participant
- Examen de certification (le voucher inclut la fourniture de la publication Peoplecert format ebook)
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs



DEROULEMENT DE L'EXAMEN

- Examen en ligne encadré par PeopleCert – à programmer parmi les dates proposées (cf. fin du document)
- Examen à livre fermé
- QCM de 20 questions en langue française
- Durée : 30 minutes (soit 0.5 heure)
- Réussite à partir de : 13 points (65%)
- Validité du certificat : 3 ans. Pour de plus amples informations : <https://www.fctsolutions.com/votre-examen-de-certification/>



ITIL® FOUNDATION BRIDGE VERSION 5

⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION

⇒ LES CONCEPTS CLES DE LA GESTION DES SERVICES ET PRODUITS DIGITAUX

- 👤 Définir les termes service, produit, produit digital, service digital
- 👤 Définir les termes Produit ITIL et Cycle de vie des services dans la gestion des services et produits digitaux selon ITIL
- 👤 Définir les offres de service, actions de service, transfert de biens et accès aux ressources
- 👤 Expliquer l'offre de service, les actions de service, les transferts de biens et l'accès aux ressources
- 👤 La cocréation de valeur

LES RELATIONS DE SERVICE

- 👤 Définir les termes organisation, fournisseur de service, consommateur de service, vendeur de produits digitaux
- 👤 Définir les partenariats (basique, coopératif et collaboratif)
- 👤 Définir les « service journey »
- 👤 Définir les Accords de Niveaux de Services (SLA)
- 👤 Définir la qualité et le niveau de service
- 👤 Comprendre le rôle d'un fournisseur de service, d'un consommateur de service et d'un vendeur de produits digitaux collaborative Expliquer l'utilité, la garantie, l'expérience utilisateur, la durabilité
- 👤 Comprendre les différences entre relations de service basiques, coopératives et collaboratives
- 👤 Expliquer la garantie, l'utilité, l'expérience client et la durabilité

LA GOUVERNANCE

- 👤 Définir la gouvernance
- 👤 Expliquer la nature et les activités de la gouvernance

LES PRINCIPES DIRECTEURS

- 👤 Rappeler les 7 principaux directeurs
- 👤 Démontrer comment les principes directeurs interagissent
- 👤 Démontrer comment les principes directeurs fonctionnent ensemble

LA CHAÎNE DE VALEUR ET LES PRATIQUES ITIL

- 👤 Introduction au cycle de vie des services et des produits
- 👤 Le but des activités de gestion du cycle de vie des services et produits ITIL
- 👤 La chaîne De valeur
- 👤 Les pratiques ITIL

GESTION ET CARTOGRAPHIE DES FLUX DE VALEUR

- 👤 Les concepts clé de flux de valeur, de cartographie et de gestion
- 👤 Le but de la gestion et cartographie des flux de valeur

L'AMÉLIORATION CONTINUE

- 👤 Lister les étapes du modèle d'amélioration continue ITIL
- 👤 Comprendre les étapes du modèle d'amélioration continue ITIL
- 👤 Décrire l'amélioration continue dans le cadre du système de valeur ITIL et son rôle dans les organisations

LES 4 DIMENSIONS ITIL DE GESTION DE SERVICE ET PRODUITS

- 👤 Expliquer les 4 dimensions ITIL de gestion de produits et services
- 👤 Expliquer comment l'IA peut assister dans le cycle de vie des services et produits
- 👤 Comprendre le modèle ITIL AI Capability

ITIL ET L'INTEGRATION D'AUTRES FRAMEWORKS

- 👤 ITIL et DevOps : comprendre comment ITIL et DevOps peuvent être utilisés ensemble
- 👤 ITIL et DevOps : comprendre comment ITIL et DevOps sont complémentaires dans la gestion du cycle de vie des services et produits
- 👤 ITIL et PRINCE2 : comprendre pourquoi la gestion de projet est importante pour ITIL
- 👤 ITIL et PRINCE2 : comprendre comment ITIL et PRINCE2 sont complémentaires dans la gestion du cycle de vie des services et produits

PREPARATION A LA CERTIFICATION

- 👤 Examen blanc avec correction commentée
- 👤 Méthodologie pour aborder l'examen

ITIL® FOUNDATION BRIDGE VERSION 5

⇒ MODES DE DIFFUSION DE LA FORMATION

Présentiel : cette formation peut être suivie en présentiel. Le participant reçoit par courriel une convocation indiquant les modalités d'accès à la formation. La formation est assurée entièrement par le formateur FCT Solutions sur le lieu de la formation.

Distanciel : cette formation peut être suivie sur le mode distanciel sur simple demande.

Le participant reçoit par courriel un lien lui permettant de rejoindre la classe virtuelle à partir d'un ordinateur connecté à internet et disposant du son et d'une webcam intégrée.

En temps réel (formation synchrone), il suit la formation affichée au centre de l'écran (support de cours déroulé par le formateur) et écoute le formateur, le voit parler, peut interagir avec lui, poser des questions, faire répéter. Au même titre qu'une formation en présentiel, le formateur écoute les questions, répond, instaure le débat en temps réel, maîtrise la cadence et diffuse l'apprentissage tout en contrôlant à tout moment la bonne acquisition.

Le formateur peut diffuser sur son écran des outils pédagogiques complémentaires (tableaux, schémas, graphiques) au fur et à mesure de la formation.

Le participant est évalué pendant la formation au moyen de QCM corrigés avec le formateur afin de déterminer les acquis.

Tout au long de la formation, le participant peut interagir avec le formateur et même avec d'autres participants, toujours avec l'encadrement du formateur.

Si la formation est certifiante ou est assortie d'un examen : les participants préparent et passent l'examen blanc encadré par le formateur qui donne les bonnes réponses et les justifie. A l'issue de la formation, le participant reçoit un Voucher lui permettant de s'enregistrer sur le site officiel de l'éditeur et passer son examen en toute autonomie. Il dispose du service assistance de l'éditeur. Pendant toute la durée de la formation, notre service administratif et technique se tient à disposition du participant pour l'assister sur tout souci technique ou administratif. Le formateur quant à lui reste l'interlocuteur pour l'accompagnement pédagogique.

L'examen se déroulant sous l'autorité de Peoplecert (propriétaire du référentiel ITIL), l'examen est disponible uniquement en ligne avec supervision par Peoplecert. Un voucher est adressé par courriel au participant. L'examen peut être passé pendant les 12 mois suivants (pas d'extension possible au-delà).

Pour une meilleure réussite, nous conseillons de passer l'examen dans les 30 jours suivant la formation.

En se connectant pour utiliser son voucher, le participant accède aux dates de supervision Peoplecert et choisit la date compatible avec ses souhaits et obligations.

Attention : le participant contrôlera bien la date d'examen pour choisir une date postérieure à la formation (ou au plus tard, dans les dernières heures de préparation de la formation).

Prérequis pour passer l'examen Peoplecert

Pour passer l'examen en ligne, le participant doit :

- Utiliser un ordinateur avec webcam, micro et haut-parleurs
- Préparer le poste en amont : vérifier les prérequis techniques précisés par le centre d'examen
- Le participant reçoit un courriel de Peoplecert lui permettant d'accéder à son résultat et, s'il a satisfait à l'examen, à son certificat électronique
- Présenter une pièce d'identité valide avec photographie avant le début de l'examen

L'organisme FCT Solutions n'a pas accès à ces informations personnelles