ITIL Service (Version 5) eLearning et Certification

Apprenez à proposer des services numériques fiables qui répondent aux besoins des clients



Un service numérique performant ne se limite pas à une technologie performante. Il nécessite des accords clairs avec les clients internes ou externes, une bonne coordination entre les équipes et les fournisseurs, ainsi qu'un soutien fiable en cas de problème.

L'**autoformation officielle ITIL Service (version 5) en anglais** vous aide à harmoniser ces éléments tout au long du cycle de vie du service. Apprenez à adapter la prestation de services aux besoins de l'entreprise, à renforcer la fiabilité et à identifier, sur la base de données factuelles, les points à améliorer. Découvrez comment les équipes chargées des produits, des services et des opérations peuvent collaborer, de la conception initiale jusqu'à l'assistance après livraison.

Étudiez quand et où cela vous convient le mieux, grâce à **un accès de 12 mois au pack d'apprentissage en ligne officiel de PeopleCert**, comprenant le matériel pédagogique officiel et le guide numérique ITIL Service. Ce module fait partie du parcours **ITIL Managing Professional**.

LES POINTS CLÉS DE CETTE FORMATION

- **Aligner les services sur les besoins des clients :** clarifier les attentes et se concentrer sur les résultats qui comptent.
- **Améliorer la coordination :** mettre en relation les équipes chargées des produits, des services et des opérations avec leurs partenaires et fournisseurs.
- **Renforcer la fiabilité :** développer des services capables de s'adapter au changement et aux perturbations.
- **Cibler les efforts d'amélioration :** s'appuyer sur des données factuelles pour améliorer la qualité et réduire le travail superflu.
- **Apprendre en toute flexibilité :** vous préparer à l'**examen officiel de certification ITIL Service (version 5)** à votre rythme.

QUELLE VALEUR CE MODULE APPORTE-T-IL À VOTRE TRAVAIL ?

Lorsque les responsabilités ne sont pas clairement définies, que les équipes travaillent de manière isolée ou que les engagements de prestation ne reflètent pas les besoins des clients, la qualité du service en pâtit. La certification ITIL Service vous aide à **analyser le fonctionnement global du service, à coordonner les contributions et à apporter des améliorations éclairées**. Elle atteste de votre maîtrise de cette approche de **gestion des services** et compte pour l'obtention du titre "ITIL Managing Professional".

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :

- **Relier les services aux objectifs métier**, en expliquant comment les activités de service contribuent aux résultats attendus par les clients.
- **Aligner les attentes des clients et des parties prenantes**, en s'appuyant sur les relations de service et les niveaux de service pour établir des priorités communes.
- **Intégrer les besoins en matière de service dans la conception et la prestation**, en encourageant la collaboration entre les équipes chargées des produits, des services et des opérations.
- **Comprendre comment mettre en place des services résilients** qui maintiennent la qualité et s'adaptent à l'évolution des besoins et des circonstances.
- **Utiliser les données de performance et les retours d'expérience des utilisateurs** pour identifier les améliorations possibles, évaluer les résultats et réduire le gaspillage.
- **Appliquer les considérations en matière de gouvernance et de risques** afin de favoriser des décisions responsables et une innovation responsable.
- **Identifier les opportunités offertes par l'IA et l'automatisation** dans la conception, la validation et l'exploitation des services, tout en préservant la responsabilité humaine.

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Cette formation s'adresse aux professionnels chargés de concevoir, de fournir, de prendre en charge ou d'améliorer des services numériques, notamment :

- Les responsables de services informatiques, les propriétaires de services et les responsables de la prestation de services.
- Les responsables du centre de services, les responsables du support et les professionnels des opérations informatiques.
- Les responsables de pratiques, les responsables de processus et les professionnels de l'amélioration continue.
- Les responsables produit, les chefs de produit et les chefs de projet informatiques qui doivent intégrer les services et l'assistance dans la prestation.
- Les professionnels de la transformation numérique chargés de coordonner le travail entre les équipes.

Cette formation s'adresse également aux professionnels certifiés ITIL qui souhaitent obtenir la certification **ITIL Managing Professional en version 5.**

PRÉREQUIS

Pour assister à ce cours, les participants doivent détenir l'un des certificats suivants :

- toute certification ITIL 4 (Fondation ou supérieure), ou
- ITIL Foundation (Version 5), ou
- Passerelle ITIL Foundation (Version 5)

Les candidats qui ont passé leurs examens avec B2B Learning n'ont pas besoin de fournir leurs certificats. Les participants qui ont passé leurs examens avec un autre fournisseur ou directement avec PeopleCert, devront fournir à B2B Learning une copie de leur certificat lors de l'inscription afin de valider leur examen du produit ITIL.

La formation accréditée pour les modules ITIL Managing Professional est obligatoire, soit en assistant à un cours, soit en suivant une formation eLearning.

À PROPOS DE L'EXAMEN DE CERTIFICATION

- 40 questions à choix multiples
- 90 minutes + temps supplémentaire pour les non-anglophones
- examen à livre ouvert
- note de passage : 70%
- disponible en anglais
- renouvellement tous les 3 ans

Ajoutez une deuxième chance pour votre examen (Take2) à votre panier lors du paiement. Cette option doit être achetée avec le forfait principal. Nous ne pouvons pas l'ajouter ultérieurement. **Une autre solution** consiste à souscrire à l'**abonnement PeopleCert Membership Plus**, qui inclut l'option Take2 et de nombreux autres avantages.

L'examen, le support de cours officiel et l'eBook sont actuellement disponibles en anglais, français, allemand, italien, espagnol et polonais. **Attention, le cours en ligne est uniquement en anglais.**

QUE COMPREND VOTRE FORFAIT DE FORMATION EN LIGNE ?

- **Accès d'un an à la formation en ligne officielle PeopleCert en ANGLAIS**
- Environ **10 à 12 heures d'apprentissage interactif à votre rythme**
- Des modules d'apprentissage concis
- Des exercices pratiques et des quiz de vérification des connaissances
- Des études de cas basées sur des scénarios
- Un suivi de vos progrès et un glossaire intégré
- **Supports de formation officiels (OTM)**
- **Livre numérique officiel « ITIL Service »**
- **Voucher d'examen de certification ITIL Service**

Cette formation en ligne officielle PeopleCert se déroule à votre rythme et ne comprend pas de sessions en direct avec un formateur ni de leçons vidéo.

LIVRAISON DU COURS

Une fois que vous avez acheté votre cours sur notre site web, **nous traiterons votre commande dans un délai de deux jours ouvrables au maximum**. Vous recevrez ensuite un email directement de PeopleCert vous invitant à échanger votre bon. B2B Learning vous enverra également un email de confirmation avec les détails sur comment utiliser votre pack eLearning et examen.