Formation et Certification ITIL Service (Version 5)

Formation ITIL® Service de 3 jours Bon d'examen et adhésion de 1 an inclus

Fournir des services fiables qui soutiennent les produits, les utilisateurs et les résultats pour transformer la gestion des services en un moteur de confiance, de stabilité et de valeur.

ITIL Service (version 5) permet aux professionnels de gérer et d'améliorer les services d'une manière pratique, connectée et axée sur la valeur. Ce module aide les organisations à garantir que les services numériques sont fiables, réactifs et parfaitement alignés avec les produits qu'ils soutiennent et les résultats qu'ils permettent.

Quels sont les atouts de cette formation?

• **Renforcez la fiabilité et les performances des services** dans des environnements numériques en constante évolution

• **Offrez une meilleure expérience aux utilisateurs et aux clients** grâce à une prestation de services plus cohérente

• **Alignez les opérations de service sur les véritables priorités commerciales** et des résultats mesurables

• **Acquérir des compétences pratiques que vous pourrez mettre en œuvre** pour améliorer la résilience, la qualité et la valeur

Important : cette formation est uniquement disponible **en anglais**. Elle peut être dispensée en français avec support de cours et examen en anglais.

QU'EST-CE QUI EST INCLUS DANS NOTRE OFFRE DE FORMATION?

Tout ce dont vous avez besoin pour vous préparer en toute confiance à la certification :

- **Formation en présence** d'un **formateur expert accrédité ITIL®**
- Supports de formation officiels de PeopleCert en **format numérique**
- Guide officiel des **Services ITIL** en **éditions numériques et imprimées**
- **Bon d'examen de certification** valable pour **1 an**
- **1 an d'adhésion à PeopleCert Membership Plus**

L'examen et les supports sont uniquement disponibles en anglais. La traduction en français est attendue fin 2026.

OBJECTIFS DE NOTRE FORMATION

À la fin de ce cours, les participants seront en mesure de :

- expliquer la gestion des produits et services numériques **d'un point de vue service**
- comprendre **comment les services soutiennent la co-création de valeur** avec les clients, les partenaires et les parties prenantes
- **appliquer une pensée centrée sur l'homme et axée sur l'expérience** à la conception des services et à la qualité des services
- renforcer **la résilience, la durabilité et l'adaptabilité** dans les environnements de service
- relier la performance du service à **la stratégie et aux résultats mesurables**
- **aligner les services** sur les véritables besoins et attentes des parties prenantes
- **appliquer l'amélioration continue** et la prise de décision basée sur des preuves à la performance du service
- comprendre comment **la gouvernance, le risque, la conformité, l'IA et l'automatisation** façonnent la prestation de services modernes

Vous recherchez la certification ITIL 4 CDS ?

Cette page présente la nouvelle certification **ITIL Service (version 5)**. L'ancien module **ITIL 4 Create, Deliver and Support (CDS)** n'est désormais disponible que sous forme d'eLearning.

PROGRAMME DE FORMATION DE 3 JOURS

B2B LEARNING srl/bva
Avenue de la Toison d'Or 79 bte 6 | 1060 Brussels | +32 2 335 12 36
email info@b2blearning.be | www.b2blearning.be
TVA : BE 0475.396.208 | IBAN : BE03 7360 3289 4784

Jour 1 — Valeur du service et alignement des parties prenantes

- Positionnement du service ITIL au sein de l'ITIL 5
- Produits et services numériques d'un point de vue service
- Co-création de valeur avec les clients, les partenaires et les parties prenantes
- Relations de service, attentes des parties prenantes et résultats mesurables
- Relier la performance du service à la stratégie organisationnelle

Jour 2 — Expérience, résilience et gouvernance

- Qualité du service basée sur l'expérience
- Conception de services résilients, durables et adaptables
- Gouvernance, risque et innovation responsable
- Collaboration transversale entre les communautés de produits, de services et d'opérations
- Activités de service activées par l'IA dans la conception, la validation et les opérations

Jour 3 — Amélioration et performance opérationnelle

- Capacité d'amélioration continue
- Prise de décision basée sur des preuves
- Gestion des services axée sur la valeur dans la pratique
- Optimisation du service, confiance et gestion de la performance
- Préparation à l'examen et questions d'échantillon

Ceci est une proposition de déroulement de cours pour ce cours de 3 jours qui sera adaptée en fonction du groupe et de ses exigences.

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ITIL SERVICE?

Ce cours et la certification correspondante peuvent être bénéfiques pour les responsables de services, les professionnels de l'ITSM, les dirigeants opérationnels, les responsables du support, les propriétaires de processus et les professionnels responsables de la qualité et de la performance du service.

PRÉREQUIS

Pour assister à ce cours, les participants doivent détenir :

- n'importe quelle certification ITIL 4 (Foundation ou supérieure), ou
- ITIL Foundation (Version 5), ou
- ITIL Foundation Bridge (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 pour être admis à ce cours.

La formation accréditée pour les modules de l'ITIL Managing Professional est obligatoire, soit en participant à une classe, soit en suivant par eLearning.

À PROPOS DE L'EXAMEN

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

Pendant la formation, vous recevrez un bon pour un examen surveillé en ligne. Vous passerez votre examen après la formation à une date/heure de votre choix. Grâce à votre adhésion à PeopleCert, une reprise de l'examen Take2 ou 1 est incluse gratuitement. Votre formateur vous expliquera en détail la procédure d'examen pendant le cours.

BESOIN D'UNE SESSION EN ENTREPRISE ?

Nous organisons également cette formation pour les équipes. **Contactez-nous pour une offre sur mesure.**