Formation et certification ITIL Experience (version 5)

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

Découvrez comment concevoir et améliorer les expériences numériques qui comptent pour les clients, les utilisateurs et les employés, et comment les traduire en valeur mesurable.

L'expérience est désormais un facteur clé pour différencier les entreprises. Les organisations doivent faire plus que simplement être efficaces sur le plan opérationnel ; elles doivent également **créer des interactions qui semblent fluides, pertinentes et précieuses**. L'ITIL Experience (version 5) aide à combler le fossé entre la livraison et la perception, transformant l'expérience en un avantage stratégique.



Quels sont les avantages de suivre ce cours ?

• **Acquérir une solide compréhension** de la manière dont l'expérience est une partie essentielle de la création de valeur

• **Apprendre des méthodes pratiques** pour concevoir et améliorer les expériences des clients, des utilisateurs et des employés

• **Comprendre comment les expériences** influencent la satisfaction, l'adoption et les performances de l'entreprise

• **Apprendre à connecter** la prestation de services et la gestion des produits avec des résultats humains mesurables

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 VOTRE FORMATION?

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

- **Formation en présentiel** avec un **formateur accrédité expert en ITIL® version 5**
- Supports de cours officiel PeopleCert en **format numérique**
- **Guide ITIL Experience officiel** en **éditions numérique et imprimée**
- **Bon d'examen de certification** valable **1 an**
- **1 an de Adhésion PeopleCert Plus**

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

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

- expliquer l'expérience comme une réponse humaine façonnée par l'anticipation, la perception et l'évaluation au fil du temps
- comprendre l'expérience numérique comme un moteur de confiance, d'engagement, d'adoption et de valeur
- analyser différentes perspectives et tensions des parties prenantes à travers de vrais parcours
- identifier comment l'expérience émerge à travers les étapes du cycle de vie, les parcours de service et les interactions
- capturer et interpréter les preuves d'expérience en utilisant à la fois des signaux narratifs et numériques
- évaluer l'expérience à travers la fiabilité, la cohérence et d'autres critères connexes
- appliquer une amélioration continue de l'expérience en utilisant une approche de notification-interprétation-hypothèse-expérimentation
- comprendre comment l'IA affecte la confiance, la perception et l'expérience, et comment la gouvernance et l'éthique soutiennent une utilisation responsable.

PROGRAMME DE FORMATION DE 3 JOURS

Jour 1 - Fondements de l'expérience numérique

- Introduction à l'expérience ITIL
- L'expérience comme anticipation, perception et évaluation
- Expérience numérique, confiance et valeur

- Perspectives des parties prenantes: utilisateurs, clients, sponsors, fournisseurs
- Expérience à travers les parcours et les étapes du cycle de vie

Jour 2 - Conception et évaluation de l'expérience

- Les moteurs de l'expérience à travers les quatre dimensions
- Interactions fonctionnelles et relationnelles
- Capture de l'expérience et preuves
- Fiabilité, cohérence et éthique numérique
- Principes de conception centrés sur l'humain et conscients de l'IA

Jour 3 - Amélioration continue de l'expérience

- Amélioration continue de l'expérience
- Avis, interprétation, hypothèse, expérience
- Signaux narratifs et numériques pour des décisions basées sur des preuves
- Transparence, clarté émotionnelle et sécurité psychologique
- Préparation à l'examen et questions d'exemple.
  Cette structure est une proposition de formation dérivée des résultats du module public.

À qui s'adresse cette formation?

Leaders de l'expérience client, gestionnaires de service, professionnels du produit, équipes numériques, leaders de la transformation et toute personne responsable de l'amélioration des résultats des utilisateurs ou des clients.

PRÉREQUIS

Pour assister à ce cours, les participants doivent détenir:

- toute certification ITIL 4 (Fondation 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 PeopleCert directement, devront fournir à B2B Learning une copie de leur certificat lors de l'inscription afin de valider leur examen.

Une formation accréditée pour les modules Managing Professional est obligatoire, soit en assistant à une formation en présentiel, soit en suivant une formation en ligne.

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
- renouvellement tous les 3 ans

FORMATION POUR UNE ÉQUIPE ?

Vous prévoyez ce cours pour plusieurs participants ? **Contactez-nous pour une proposition sur mesure et un devis personnalisé.**