



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation ITIL Managing Professional Transition (Version 5)

Piloter, optimiser et améliorer la gestion des services informatiques

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

ITIL® Managing Professional Transition (Version 5) offre un parcours accéléré aux professionnels déjà certifiés souhaitant évoluer vers le nouvel ITIL®. Elle couvre les évolutions majeures de la gestion des services IT, du cycle de vie des produits et services, de la gestion de l'expérience, de la transformation organisationnelle et de l'intelligence artificielle, tout en préparant aux deux examens menant à la désignation ITIL® Managing Professional (Version 5). Cette formation prépare à la certification ITIL Transformation (Version 5) et ITIL Managing Professional Transition : Product, Service, Experience (Version 5) et inclus le voucher pour passer l'examen.

Objectifs

- | Définir les concepts fondamentaux et le vocabulaire de la nouvelle version d'ITIL®
- | Appliquer les activités du cycle de vie des produits et services, de la découverte au support
- | Décrire les principes de la gestion de l'expérience avec ITIL® Experience
- | Maîtriser le modèle de transformation ITIL® et les principaux modèles de transformation
- | Décrire comment l'intelligence artificielle, DEVOPS INSTITUTE® et PRINCE2® s'intègrent au référentiel ITIL®
- | Se préparer aux deux examens nécessaires à l'obtention de la désignation ITIL® Managing Professional (Version 5)

Public

- | Professionnels ITIL® expérimentés souhaitant faire évoluer leur désignation vers le nouvel ITIL®

Prérequis

- | Détenir l'une des désignations suivantes : ITIL® v3 Expert, ITIL® v3 Master, ITIL® 4 Managing Professional ou ITIL® 4 Master

Programme de la formation

Introduction à ITIL® Product, Service et Experience

- | Rappel des concepts fondamentaux d'ITIL® : principes directeurs, cycle de vie des produits et services, quatre dimensions et système de valeur ITIL® (SVS)
- | Produits et services numériques : principes de création de valeur
- | Cycle de vie des produits et services ITIL® : finalité et bénéfices des différentes activités
- | Introduction aux concepts clés de l'expérience
- | Mise en situation : Reconnaître la mise en application des concepts sur le scénario ITIL Car Rental

Activités de gestion du cycle de vie des produits et services

- | Présentation des huit activités du cycle de vie : découvrir, concevoir, acquérir, construire, mettre en transition, exploiter, fournir et soutenir
- | Étude de chaque activité : concepts clés, étapes, livrables, facteurs clés de succès (CSF), pratiques de gestion et métriques

Référence	MGR307
Durée	5 jours (35h)
Tarif	3 750 €HT
Certification	prix inclus

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

- du 25 au 29 janvier 2027
- du 12 au 16 avril 2027
- du 19 au 23 juillet 2027
- du 25 au 29 octobre 2027

PARIS

- du 25 au 29 janvier 2027
- du 12 au 16 avril 2027
- du 19 au 23 juillet 2027
- du 25 au 29 octobre 2027

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

- | Gestion de bout en bout du cycle de vie des produits et services
- | Mise en situation : Reconnaître la mise en application des concepts sur le scénario ITIL Car Rental

Cycle de vie des produits et services ITIL®

- | Comprendre le modèle opérationnel et la nature non linéaire du cycle de vie
- | Identifier les interdépendances entre les différentes activités
- | Mettre en oeuvre une gestion de bout en bout
- | Mise en situation : Reconnaître la mise en application des concepts sur le scénario ITIL Car Rental

Gestion de l'expérience avec ITIL® Experience

- | Comprendre les concepts clés de l'expérience et de sa gestion
- | Intégrer l'expérience dans la chaîne de valeur et le cycle de vie
- | Identifier les types et les sources d'expérience, la confiance, les domaines personnel, fonctionnel, relationnel et contextuel, ainsi que les parcours
- | Comprendre les spécificités de l'expérience numérique
- | Mise en situation : Reconnaître la mise en application des concepts sur le scénario ITIL Car Rental

Piloter la transformation avec ITIL® Transformation

- | Comprendre les concepts clés de la transformation
- | Étudier le modèle de transformation ITIL® : couches, étapes et exemples de bout en bout
- | Identifier les modèles communs d'initiation, de gouvernance et d'exécution
- | Mesurer, apprendre et synthétiser à l'aide d'outils, de méthodes et de preuves
- | Mise en situation : Reconnaître la mise en application des concepts sur le scénario ITIL Car Rental

ITIL® et l'intelligence artificielle

- | Comprendre la gouvernance de l'intelligence artificielle et le modèle d'aptitude à l'IA d'ITIL®
- | Explorer les usages de l'IA dans le cycle de vie des produits et services
- | Mise en situation : Reconnaître la mise en application des concepts sur le scénario ITIL Car Rental

Intégration d'ITIL® avec les autres référentiels

- | Intégrer ITIL® aux pratiques DevOps
- | Associer ITIL® à la gestion de projet et à PRINCE2®
- | Identifier les principes communs aux différents référentiels
- | Mise en situation : QCM de préparation à l'examen

Révisions et préparation aux examens ITIL®

- | Présentation des modalités des examens
- | Réalisation d'examens blancs
- | Correction détaillée des réponses

Planifier l'examen après la formation

- | Modalités de passage de l'examen après la formation surveillé en ligne par PeopleCert depuis une plateforme web
- | Le candidat peut planifier son examen à tout moment pendant la période de validité du voucher, soit 12 mois, et le passer où qu'il soit, sur n'importe quel ordinateur Windows ou Mac
- | Des surveillants en direct guideront et superviseront le déroulement de l'examen
- | Examen 1 - ITIL® Product, Service et Experience : l'examen consiste en 60 questions type QCM en 120 minutes (70 % de bonnes réponses pour réussir l'examen), à livre ouvert (livres officiels ITIL® Product, Service et Experience autorisés)
- | Examen 2 - ITIL® Transformation : 40 questions type QCM en 90 minutes (70 % de bonnes réponses pour réussir), à livre ouvert (livre officiel ITIL® Transformation autorisé)
- | Après avoir passé les deux examens, la désignation sera disponible auprès du candidat sur son compte personnel PeopleCert
- | Les examens sont en anglais (actuellement)

Certification

Cette formation prépare au passage de la certification suivante.
N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire.

ITIL Product, Service et Experience, Transformation

Le passage de l'examen se fait en ligne, sous e-surveillance, depuis la plateforme PeopleCert.
Le candidat peut planifier son examen à tout moment pendant la période de validité du voucher, soit 12 mois, et le passer où qu'il soit, sur n'importe quel ordinateur Windows ou Mac.
Examen 1 - ITIL® Product, Service et Experience
| Durée : 2h
| Format : QCM de 60 questions

- | Réussite : 70% de bonnes réponses
- | Langue : anglais
- | Livres officiels ITIL® Product, Service et Experience autorisés

Examen 2 - ITIL® Transformation

- | Durée : 1h30
- | Format : QCM de 40 questions
- | Réussite : 70% de bonnes réponses
- | Langue : anglais
- | Livre officiel ITIL® Transformation autorisé

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
- | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
- | Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
- | Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
- | Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
- | Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
- | Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
- | Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
- | Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité



Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.