

ITIL® (Version 5) Foundation (2 days) - Including Exam

Durée: 2 Jours **Réf de cours: ITIL5F-2** **Méthodes d'apprentissage: Classe à distance**

Résumé:

This course provides IT leaders, practitioners, support staff and staff interfacing with the organisation's digital and information systems functions with a practical understanding of the key concepts, common language, principles and practices that enables successful management of modern IT-enabled services. It also prepares delegates for the ITIL® Foundation Certificate Examination. The course is based on the ITIL® version 5 best practice value system featured in the latest 2026 guidelines.

Dans l'attente du lancement de la version française d'ITIL 5, l'animation de la formation se fera en français, tandis que les supports et l'examen seront en anglais.

ITIL® is a registered trademark of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved.

Classe à Distance - site Client

Cette formation peut être suivie à distance en synchrone depuis n'importe quel site pourvu d'une connexion internet (2 Mb/s en symétrique recommandés). Le programme (théorie et pratique) suit le même déroulé pédagogique qu'en présentiel. La solution technologique adoptée permet aux apprenants à distance de suivre les présentations faites au tableau, de voir et d'entendre l'instructeur et les participants en temps réel, mais également d'échanger avec eux.

Public visé:

This course is aimed at all levels of IT professional and those involved in designing, building, delivering and managing modern digital products and services.

Objectifs pédagogiques:

- **After you complete this course you will be able to:**
- understand the key concepts of digital product and service management
- understand service relationships
- understand the ITIL Four Dimensions of Product and Service Management
- understand the ITIL Value System (ITIL VS)
- understand how the ITIL Guiding Principles can help an organization adopt and adapt service management
- understand the ITIL Product and Service Lifecycle Model and the value chain activities
- understand ITIL Management Practices
- understand the benefits of value stream mapping and management
- understand how AI affects ITIL, what is AI Governance, and how ITIL interacts with other frameworks (PRINCE2® and DevOps)

Pré-requis:

- There are no pre-requisites for this course

Test et certification

Recommended preparation for exam(s): ITIL® 5 Foundation Certificate in IT Service Management This is a pre-requisite for other ITIL® 5 qualifications. The examination is a 1 hour, closed book, multiple choice paper of 40 questions taken after completion of the course - exam vouchers are provided with this course. These will have a validity of 12 months. You will need to schedule your exams within this time frame. The pass mark is 65% (26 out of 40) Cost of the exam is included in the course fee

Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

The following courses are recommended for further study:

- ITIL5 Service*
- ITIL5 Product*
- ITIL5 Experience*
- Monitor, Support and Fulfil
- Plan, implement and control
- Collaborate, assure and improve
- ITIL5 Strategy*

* To be released

Contenu:

Module 1	The ITIL Product and Service Lifecycle	Value stream identification, mapping, and management
Key ITIL terms and definitions	<ul style="list-style-type: none"> ■ Introduction to ITIL Product and Service Lifecycle 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Key concepts of value stream mapping and management ■ Application of value streams ■ Purpose of value stream mapping and management
<ul style="list-style-type: none"> ■ Product and service management ■ Experience, Strategy and Transformation ■ Service offerings ■ Value cocreation ■ Service Relationships 	Purpose and Scope of ITIL Product and Service Lifecycle activities	
Module 2	Module 4	Module 6
The ITIL Four Dimensions of Product and Service Management	The ITIL Value System	ITIL and AI
<ul style="list-style-type: none"> ■ Introduction to the ITIL Four Dimensions of Product and Service Management ■ Internal factors and External factors 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Components of the ITIL Value System ■ The ITIL Guiding Principles ■ Governance ■ Value chain ■ Management practices ■ The ITIL Continual Improvement Model 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Introduction to AI ■ ITIL and AI Governance
Module 3	Module 5	Module 7
		ITIL and other frameworks
		<ul style="list-style-type: none"> ■ ITIL and DevOps ■ ITIL and PRINCE2

Méthodes pédagogiques :

ITIL® is a registered trademark of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved. Students will receive fully digital student kit, proctored exam voucher, and a digital core guide as standard

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou ""booking form"" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via moncompteformation.gouv.fr.

Accueil des bénéficiaires :

- En cas de handicap : plus d'info sur globalknowledge.fr/handicap
- Le Règlement intérieur est disponible sur globalknowledge.fr/reglement