

## Formation ITIL® Product (version 5)

■ <b>Durée :</b>	3 jours (21 heures)
■ <b>Tarif inter-entreprises :</b>	1 775,00 CHF HT (Présentiel) 1 420,00 CHF HT (Distanciel)
■ <b>Public :</b>	Responsables produits, Product Managers et Product Owners - Toute personne impliquée dans la création, la livraison, l'exploitation, le support ou l'amélioration continue de produits numériques.
■ <b>Pré-requis :</b>	Être titulaire de la certification ITIL® Foundation, version 5 ou ITIL® 4 Foundation - Une expérience en gestion de produits numériques, gestion des services, delivery, exploitation, support ou transformation digitale est recommandée pour tirer pleinement profit de la formation - Une lecture de l'anglais est nécessaire pour préparer l'examen de certification.
■ <b>Objectifs :</b>	Comprendre les concepts clés liés aux produits numériques et aux services numériques - Expliquer la finalité, le périmètre et les bénéfices du modèle ITIL® Product and Service Lifecycle - Identifier comment les activités de la chaîne de valeur soutiennent le cycle de vie des produits et services - Appliquer les activités du cycle de vie produit : découvrir, concevoir, acquérir, construire, transitionner, exploiter, fournir et soutenir - Comprendre le rôle des pratiques de management ITIL® dans la gestion des produits numériques - Utiliser les principes de conception centrée utilisateur, les approches d'acquisition, les modèles opérationnels et les flux de valeur - Préparer le passage de la certification ITIL® Product (version 5).
■ <b>Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>• Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>• Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>• Un formateur expert.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Modalité d'évaluation :</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li> <li>• Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li> <li>• Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li> <li>• Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Sanction :</b></li> </ul>	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Référence :</b></li> </ul>	GES102968-F
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Note de satisfaction des participants :</b></li> </ul>	4,42 / 5
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Contacts :</b></li> </ul>	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Modalités d'accès :</b></li> </ul>	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Délais d'accès :</b></li> </ul>	Variable selon le type de financement.
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Accessibilité :</b></li> </ul>	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

## Introduire ITIL® Product dans le parcours ITIL®

Positionnement de la certification ITIL® Product dans le schéma de qualification ITIL®. Objectifs du module et articulation avec les autres publications ITIL®.

Rappel du système de valeur ITIL®, des principes directeurs et de la logique de co-création de valeur.

Place du produit numérique dans les organisations orientées services, plateformes et expérience utilisateur.

**Atelier fil rouge :** identifier le périmètre d'un produit numérique et ses principales parties prenantes.

## Définir les produits numériques et les services numériques

Définitions, caractéristiques et différences entre produit numérique, service numérique et offre de service.

Création de valeur par les offres, les interactions de service et les résultats attendus par les parties prenantes.

Structure et finalité du cycle de vie ITIL® des produits et des services.

Bénéfices, limites et enjeux d'une gestion produit dans une perspective fournisseur de services.

Identification des parties prenantes, utilisateurs, clients, sponsors, équipes produit, partenaires et fournisseurs.

**Atelier fil rouge** : cartographier les parties prenantes et les attentes associées à un produit numérique.

## Découvrir les besoins et orienter la stratégie produit

Finalité et périmètre de l'activité Discover.

Application de la découverte aux niveaux organisation, portefeuille et produit.

Analyse des besoins, opportunités, contraintes, risques et objectifs métier.

Validation continue de l'alignement entre la direction produit, la stratégie d'entreprise et la valeur attendue.

Étapes, livrables, rôles, facteurs critiques de succès et métriques de l'activité Discover.

Pratiques ITIL® associées à la découverte, notamment gestion de la stratégie, gestion du portefeuille, gestion de la relation et amélioration continue.

**Atelier fil rouge** : formaliser une hypothèse de valeur et des critères de décision pour un produit numérique.

## Concevoir l'expérience produit et service

Finalité et périmètre de l'activité Design.

Principes de conception centrée humain et apport du design thinking.

Prise en compte des parcours utilisateurs, de l'expérience de service, des contraintes techniques et des exigences de sécurité.

Prototypes, spécifications produit, exigences fonctionnelles et non fonctionnelles.

Étapes, livrables, rôles, facteurs critiques de succès et métriques de conception.

Pratiques ITIL® associées à la conception, notamment gestion de l'architecture, gestion des niveaux de service, gestion de la sécurité de l'information et gestion de l'expérience utilisateur.

**Atelier fil rouge** : concevoir un parcours utilisateur cible et identifier les exigences associées.

## Acquérir les ressources, composants et capacités nécessaires

Finalité et périmètre de l'activité Acquire.

Choix entre développement interne, achat, externalisation, partenariat, intégration de solutions existantes ou services managés.

Alignement des fournisseurs, contrats, ressources et capacités avec les besoins du produit.

Gestion des dépendances, contraintes budgétaires, risques fournisseurs et exigences de conformité.

Étapes, livrables, rôles, facteurs critiques de succès et métriques d'acquisition.

Pratiques ITIL® associées à l'acquisition, notamment gestion des fournisseurs, gestion financière, gestion des actifs IT et gestion des risques.

**Atelier fil rouge** : définir une stratégie d'acquisition pour les composants clés d'un produit numérique.

## **Construire et valider la solution produit**

Transformation des spécifications en solution fonctionnelle et exploitable.

Développement, configuration, intégration, validation et tests des composants produit.

Préparation de la documentation utile à la transition, à l'exploitation, à la livraison et au support.

Gestion de la qualité, des changements, des dépendances techniques et des exigences de sécurité.

Étapes, livrables, rôles, facteurs critiques de succès et métriques de construction.

Pratiques ITIL® associées à la construction, notamment gestion du changement, gestion des déploiements, gestion des tests et validation des services.

**Atelier fil rouge** : définir les livrables attendus pour rendre un produit prêt à la transition.

## **Réaliser la transition vers les environnements opérationnels**

Finalité de l'activité Transition et introduction progressive des produits nouveaux ou modifiés.

Préparation des mises en production, releases, déploiements, communications et plans de retour arrière.

Onboarding et offboarding des fournisseurs, partenaires, utilisateurs ou équipes support.

Contrôle des impacts, gestion des risques et mesure de la satisfaction des parties prenantes.

Étapes, livrables, rôles, facteurs critiques de succès et métriques de transition.

Pratiques ITIL® associées à la transition, notamment gestion des changements, gestion des releases, gestion des déploiements et gestion des connaissances.

**Atelier fil rouge** : préparer un plan de transition pour une mise en production maîtrisée.

## **Exploiter le produit en environnement réel**

Finalité et périmètre de l'activité Operate.

Gestion du fonctionnement quotidien des produits numériques en environnement opérationnel.

Surveillance, disponibilité, performance, fiabilité, sécurité de l'information et maîtrise des événements.

Pilotage des opérations au regard de la feuille de route produit et des engagements de service.

Étapes, livrables, rôles, facteurs critiques de succès et métriques d'exploitation.

Pratiques ITIL® associées à l'exploitation, notamment gestion des événements, supervision, gestion de la capacité, gestion de la disponibilité et gestion de la sécurité.

**Atelier fil rouge** : définir les indicateurs d'exploitation et les seuils de pilotage d'un produit numérique.

### **Fournir les services associés au produit**

Finalité et périmètre de l'activité Deliver.

Fourniture des services conformément aux engagements de service et aux SLA.

Organisation des interactions de service, demandes utilisateurs, accès, onboarding et offboarding.

Différentes approches de delivery : application-centric, actions de service, transfert de biens, partenaires et services numériques.

Lien entre qualité de service, expérience utilisateur, feedback et amélioration continue.

Étapes, livrables, rôles, facteurs critiques de succès et métriques de fourniture du service.

**Atelier fil rouge** : définir les engagements de service et les interactions clés autour du produit.

### **Soutenir le produit et améliorer le service rendu**

Finalité du support dans le cycle de vie produit et service.

Gestion des incidents, demandes, problèmes, erreurs connues et boucles d'amélioration.

Analyse des tendances opérationnelles et capitalisation des retours utilisateurs.

Lien entre support, connaissance, qualité de service et amélioration continue du produit.

Étapes, livrables, rôles, facteurs critiques de succès et métriques de support.

Pratiques ITIL® associées au support, notamment gestion des incidents, gestion des problèmes, centre de services, gestion des connaissances et amélioration continue.

**Atelier fil rouge** : structurer un dispositif de support et d'amélioration continue pour

un produit numérique.

## **Piloter le cycle de vie produit de bout en bout**

Vision globale du cycle de vie produit et articulation entre les activités Discover, Design, Acquire, Build, Transition, Operate, Deliver et Support.

Répartition des responsabilités dans les modèles opérationnels produit et service.

Contribution des flux de valeur, de la structure organisationnelle, des pratiques ITIL® et des technologies au pilotage du produit.

Utilisation du Value Stream Mapping pour analyser les flux, identifier les gaspillages et améliorer la valeur livrée.

Rôle du modèle d'amélioration continue dans la gestion durable des produits numériques.

Influence de l'automatisation, de l'intelligence artificielle et de la gouvernance de l'IA sur les méthodes et outils de gestion produit.

**Atelier fil rouge** : représenter le flux de valeur d'un produit numérique et identifier les axes d'amélioration.

## **Articuler ITIL® Product avec DevOps, PRINCE2® et les cadres complémentaires**

Complémentarité entre ITIL® et DevOps pour accélérer la livraison, renforcer la collaboration et fiabiliser l'exploitation.

Apport du management de projet pour porter les changements dans le système de valeur ITIL®.

Articulation entre ITIL®, PRINCE2® et PRINCE2 Agile® pour organiser la gouvernance, les rôles, les décisions et la livraison de valeur.

Positionnement de l'agilité, de l'automatisation, de l'observabilité et de l'amélioration continue dans la gestion des produits numériques.

**Atelier fil rouge** : choisir les cadres et pratiques complémentaires adaptés à un contexte produit.

## **Préparer la certification ITIL® Product**

Révision des concepts clés du cycle de vie ITIL® des produits et services.

Consolidation des activités, pratiques, rôles, livrables, facteurs critiques de succès et métriques.

Analyse de questions types et identification des pièges fréquents.

Méthode de gestion du temps et stratégie de réponse pour l'examen.

Examen blanc et correction commentée.

**Atelier fil rouge** : entraînement final à la certification avec QCM et débriefing

collectif.

**ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.**