

Mis à jour le 27/05/2026

S'inscrire

Formation Certification ITIL Product

3 jours (21 heures)

Présentation

La certification ITIL Product vous apprend à structurer la gestion d'un produit numérique en alignant valeur, priorisation et qualité de service. La formation s'applique aux cas d'usage : cadrage de roadmap, amélioration continue, pilotage des demandes et gestion des incidents/changes côté produit.

Vous apprenez à relier les pratiques ITIL (value streams, service management) aux activités produit : découverte, delivery, exploitation et mesure de la valeur. L'objectif est de clarifier rôles, artefacts et décisions, pour réduire les frictions entre équipes produit, run et delivery.

L'approche est pratique : ateliers de cartographie de flux, jeux de rôles (priorisation, gestion de risques), démos d'indicateurs et construction d'un backlog orienté valeur. Livrables : product/service canvas, définition de politiques (SLA/SLO), modèle de roadmap, tableau de métriques (valeur, qualité, coût), et plan d'amélioration continue.

Objectifs

- Cartographier un value stream produit et identifier les goulots.
- Définir une gouvernance produit intégrant incidents, demandes et changements.
- Prioriser un backlog selon valeur, risques et capacité.
- Mettre en place des SLA/SLO et indicateurs de performance.
- Construire un plan d'amélioration continue actionnable.

Public visé

- Product Owners / Product Managers
- Responsables applicatifs / Service Owners
- Chefs de projet IT / Delivery Managers
- Managers Run / Support

Pré-requis

- Avoir la certification ITIL Foundation
- Compréhension des cycles de delivery (Agile/DevOps)
- Connaissances de base en exploitation IT (incidents, changements)
- Lecture d'indicateurs (KPI, disponibilité, temps de réponse)

Pré-requis techniques

- Navigateur récent (Chrome/Firefox/Edge)
- Outil de prise de notes et tableur (équivalent Office/LibreOffice)

Programme de notre formation ITIL Product

[Jour 1 - Matin]

Positionner l'ITIL Product dans la chaîne de valeur

- Clarifier les notions : produit, service, offre, valeur et résultats
- Relier la démarche produit à l'ITIL Service Value System et aux pratiques clés
- Identifier parties prenantes, personas et besoins à adresser
- Définir un Product Vision et des objectifs mesurables (OKR/KPI)
- Atelier pratique : Cartographier un produit/service existant et sa proposition de valeur.

[Jour 1 - Après-midi]

Gouvernance produit : rôles, responsabilités et décisions

- Délimiter les rôles : Product Owner, Product Manager, Service Owner, sponsors
- Mettre en place une RACI et des rituels de pilotage (comités, revues, arbitrages)
- Définir un modèle de priorisation (valeur, risque, coût, conformité)
- Aligner budget, capacité et roadmap avec la stratégie
- Atelier pratique : Construire une RACI et un circuit de décision pour un produit IT.

[Jour 2 - Matin]

Concevoir l'offre produit et le catalogue

- Structurer l'offre : packages, options, niveaux de service, prérequis
- Rédiger une fiche produit : périmètre, SLA/SLO, coûts, contraintes, dépendances
- Intégrer sécurité, conformité et exigences de continuité dès la conception
- Organiser le catalogue : taxonomie, ownership, règles de publication

- Atelier pratique : Créer une fiche catalogue complète pour une offre (ex. poste de travail, API, VM).

[Jour 2 - Après-midi]

Mesurer la valeur et piloter la performance produit

- Définir des indicateurs : adoption, qualité, coût, risque, satisfaction
- Mettre en place un tableau de bord (KPI, seuils, tendances, alertes)
- Construire un modèle de coûts (TCO) et de refacturation/showback
- Organiser l'amélioration continue via retours utilisateurs et analyses d'incidents/problèmes
- Atelier pratique : Définir un dashboard produit (KPI + sources de données + fréquence).

[Jour 3 - Matin]

Cycle de vie : de l'idée au lancement (Build & Transition)

- Transformer la demande en backlog : epics, user stories, critères d'acceptation
- Gérer les dépendances et les risques avec une approche Lean/Agile
- Préparer la mise en production : change enablement, tests, communication, formation
- Définir les conditions de go/no-go et le plan de déploiement (progressif, rollback)
- Atelier pratique : Écrire 5 user stories et un plan de release pour une évolution produit.

[Jour 3 - Après-midi]

Exploitation, support et amélioration continue (Run & Improve)

- Organiser le support : SLAs, escalades, base de connaissances, self-service
- Relier incidents/problèmes à la roadmap (priorisation par impact valeur)
- Mettre en place un cadre d'amélioration : revues, post-mortems, actions correctives
- Gérer la fin de vie : dépréciation, migration, communication, archivage
- Atelier pratique : Construire un plan d'amélioration 30/60/90 jours à partir de données d'exploitation.

Sociétés concernées

Cette formation s'adresse à la fois aux particuliers ainsi qu'aux entreprises, petites ou grandes, souhaitant former ses équipes à une nouvelle technologie informatique avancée ou bien à acquérir des connaissances métiers spécifiques ou des méthodes modernes.

Positionnement à l'entrée en formation

Le positionnement à l'entrée en formation respecte les critères qualité Qualiopi. Dès son

inscription définitive, l'apprenant reçoit un questionnaire d'auto-évaluation nous permettant d'apprécier son niveau estimé sur différents types de technologies, ses attentes et objectifs personnels quant à la formation à venir, dans les limites imposées par le format sélectionné. Ce questionnaire nous permet également d'anticiper certaines difficultés de connexion ou de sécurité interne en entreprise (intraentreprise ou classe virtuelle) qui pourraient être problématiques pour le suivi et le bon déroulement de la session de formation.

Méthodes pédagogiques

Stage Pratique : 60% Pratique, 40% Théorie. Support de la formation distribué au format numérique à tous les participants.

Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions, et de travail en groupe.

Validation

À la fin de la session, un questionnaire à choix multiples permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.