

ITSM - Les Fondamentaux

Maîtriser les concepts fondamentaux de la gestion de services informatiques et comprendre la philosophie et les bonnes pratiques ITSM

 Présentiel ou en classe à distance



1 jour (7 h)

Prix inter : 950,00 € HT
Forfait intra : 2.290,00 € HT

Réf.: MG920

L'ITSM (Information Technology Service Management) est une approche structurée pour la gestion des services informatiques qui vise à aligner les services IT avec les besoins de l'entreprise. Elle repose sur des processus bien définis et des meilleures pratiques, telles que celles proposées par ITIL®, pour garantir la qualité et l'efficacité des services fournis. L'ITSM permet de gérer de manière proactive les incidents, les changements et les niveaux de service, tout en favorisant une amélioration continue des processus.

La formation "ITSM - Les Fondamentaux" est indispensable pour toute personne souhaitant acquérir une compréhension approfondie de la gestion de services informatiques. Elle permet de maîtriser la terminologie et les concepts clés de l'ITSM, ainsi que d'identifier les avantages des meilleures pratiques pour la gestion des services et la gouvernance des systèmes d'information. En se familiarisant avec les frameworks ITIL® et ISO 20000, les participants seront en mesure d'appliquer ces connaissances pour améliorer l'efficacité et la qualité des services informatiques dans leur organisation.

A qui s'adresse cette formation ?



Pour qui

- Tout public



Prérequis

- Aucun.

Programme

1 - Concepts clés : définitions et descriptions

- La gestion des services et la valeur,
- Les services, produits et offres de services,
- Les relations entre services,
- Utilité et garantie

2 - Les principes directeurs de la gestion des services

- Qu'est-ce qu'un principe directeur ?
- La gestion des services et l'agilité,
- Présentation des principes
Atelier

Discussion autour des cas organisationnels des participants

3 - Le modèle d'amélioration continue

- Description du modèle,
- Ses avantages et son utilisation
Atelier

Discussion autour des cas organisationnels des participants

4 - Les pratiques ou processus de gestion de service

- Définition
 - Cartographie des pratiques,
 - Les principaux processus :
 - Centre de service, gestion des incidents, des demandes
 - Gestion des niveaux de services et des requêtes
 - Gestion des changements
- Atelier

Discussion autour des cas organisationnels des participants

5 - Référentiels et normes de gestion des services

- Intérêts et complémentarité
 - ITIL®4, FITSM, VeriSM
 - Norme Iso20000
- Atelier

Discussion autour des cas organisationnels des participants



Les objectifs de la formation

- Comprendre la terminologie et les concepts de l'approche ITSM
- Identifier les apports d'une approche des « best practices » ITSM pour la gestion des services et la gouvernance des SI
- Appliquer les concepts-clés employés de la gestion de services informatiques
- Expliquer les bonnes pratiques de l'ITSM
- Distinguer le framework ITIL® et la norme ISO 20 000
- Savoir décrire les principaux concepts des relations de service



Evaluation

- Pendant la formation, le formateur évalue la progression pédagogique des participants via des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. Les participants passent un test de positionnement avant et après la formation pour valider leurs compétences acquises.



Les points forts de la formation

- L'alternance de présentations théoriques et de discussions autour des cas organisationnels des participants.
- Une vérification de la compréhension par la mise en oeuvre d'exercices.
- 82% des participants à cette formation se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits au cours des 12 derniers mois.



Dates et villes 2026 - Référence MG920



Dernières places disponibles



Session garantie

A distance

le 3 avr.

le 21 août

le 5 juin

le 12 nov.

Aix-en-Provence

le 3 avr.

le 21 août

Sophia Antipolis

le 3 avr.

le 21 août

Lille

le 3 avr.

le 21 août

Rouen

le 3 avr.

le 21 août

Paris

le 3 avr.

le 21 août

le 5 juin

le 12 nov.

Toulouse

le 5 juin

le 12 nov.

Strasbourg

le 5 juin

le 21 août

Rennes

le 5 juin

le 12 nov.

Nantes

le 5 juin

le 12 nov.

Lyon

le 5 juin

le 12 nov.