ITSM - Delivery Manager

Optimiser la gestion des services IT pour une satisfaction client maximale et une rentabilité accrue

Présentiel ou en classe à distance

3 jours (21 h)
+ activité à distance

Prix inter : 2.290,00 € HT
Forfait intra : 6.190,00 € HT

Réf.: MG922

L'ITSM (Information Technology Service Management) est une méthode structurée pour optimiser la gestion des services informatiques, en alignant les services IT sur les besoins spécifiques de l'entreprise. En suivant une formation en ITSM, les professionnels peuvent non seulement améliorer l'efficacité et la qualité des services fournis, mais aussi gérer de manière proactive les incidents et les demandes. De plus, cette approche favorise une amélioration continue des processus. Investir dans cette formation est donc essentiel pour ceux qui souhaitent exceller dans la gestion des services informatiques et garantir la satisfaction des clients.
La formation "ITSM - Delivery Manager" est cruciale pour les professionnels souhaitant exceller dans la gestion de la prestation des services informatiques. Elle permet de maîtriser les compétences nécessaires pour gérer efficacement les niveaux de service convenus (SLA) et les accords de niveau de service (ANS) avec les clients, tout en garantissant leur satisfaction et la rentabilité de l'entreprise. En adaptant leur posture de technique à service, les participants apprendront à piloter des prestataires ou des clients internes, à améliorer leur communication avec toutes les parties prenantes, et à adopter une démarche commune par les processus.

A qui s'adresse cette formation ?

- Responsable Technique
- Responsable de Compte

- Avoir la certification « ITIL® Foundation »
- Disposez-vous des connaissances nécessaires pour suivre cette formation ? Testez-vous !

Programme

Pendant

1 - 1ère partie : compétence “Driving operational value ”

2 - État de l’art les sujets suivants

- Les éléments de valeur des services
- La construction d’offre de service
- Les engagements de service
- Concept de gestion de la demande

3 - Bonnes pratiques et outils

- Structure de catalogue de service
- Cibles de SLA

Catalogue de service et SLA : à partir d’un scénario proposé, ou à partir du contexte desstagiaires proposer une structuration d’un catalogue de service et un modèle d’offre de service

4 - 2ème partie : compétence “Acting for value stream mapping”

5 - État de l’art sur les sujets suivants

- Les parties prenantes impliquées dans la gestion des services
- La pratique de gestion des fournisseurs
- La pratique de gestion des relations
- Le concept de flux de valeur

6 - Bonnes pratiques et outils

- Cartographie des flux de valeur (VSM)

  A partir d’un scénario proposé, ou à partir du contexte des stagiaires identifier et cartographier un flux de valeur

7 - 3ème partie : compétence “Managing delivery pipeline”

8 - État de l’art sur les sujets suivants

- DevOps et pipeline de livraison
- Les concepts de virtualisation, conteneurisation, infrastructure as code
- Les pratiques de gestion des mises en production et de gestion des déploiements
- L’impact de la livraison continue sur la gestion des changements

9 - Bonnes pratiques et outils

- Écosystème d’outils pour construire un pipeline de livraison continu

  A partir d’un scénario proposé, ou à partir du contexte des stagiaires identifier des éléments existants pouvant faire partie d’un pipeline de livraison continue

10 - Partie 4 : compétence “Managing service performance”

11 - État de l’art sur les sujets suivants

- La construction de tableau de bord de pilotage de la performance d’un service
- La pratique de mesure et rapport
- La pratique d’amélioration continue
- Formaliser et suivre les actions d’amélioration (évènements, problèmes, observabilité ...)
- Bonne pratiques et outils
- Tableaux de bord équilibrés
- Outils lean d’analyse de cause racine

  A partir d’un scénario proposé, ou à partir du contexte des stagiaires proposer un tableau de bord équilibré pour gérer une ligne de service

12 - Partie 5 : compétence “Enabling infrastructure innovation ”

13 - État de l’art sur les sujets suivants :

- Collaboration et ChatOps
- Concept de FinOps pour gérer les coûts du cloud de mani
- Concept AIOps (Artificial Intelligence for IT Operations) pour améliorer et automatiser les opérations informatiques
- Les principes de DevSecOps, de résilience

14 - Bonnes pratiques et exemples d’outils innovants

À l’aide des retours d’expérience des stagiaires, présentation concrète d’exemple d’utilisation de certains de ces concepts

15 - Conclusion

- Résumé synthèse de acquis
- Carte mentale des outils et techniques utiles
- Réflexion personnelle sur l’utilisation des acquis dans le contexte professionnel

Les objectifs de la formation

- Adapter votre posture (Technique vers services)
- Piloter un prestataire ou un client interne sur la base d'un contrat (SLA/LOA)
- Améliorer votre capacité à communiquer avec toutes les parties prenantes
- Adapter une démarche commune par les processus

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

- Une formation pratique conçue pour approfondir les compétences nécessaires pour fournir des offres de services unifiées de services cloud et On-premise évolutives et adaptés aux enjeux métiers des clients.
- 90% des participants à cette formation se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits au cours des 12 derniers mois.

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.

Dates et villes 2027 - Référence MG922

Dernières places disponibles Session garantie

A distance

du 8 févr. au 10 févr.	du 23 août au 25 août
du 3 mai au 5 mai	du 8 nov. au 10 nov.

Paris

du 8 févr. au 10 févr.	du 23 août au 25 août
du 3 mai au 5 mai	du 8 nov. au 10 nov.