

## ITSM - Séminaire de sensibilisation

Réconcilier les métiers de l'entreprise avec les études et la production informatique

 Présentiel ou en classe à distance



1 jour ( 7 h )

Prix inter : 990,00 € HT

Forfait intra : 2.350,00 € HT

Réf.: SEM14

Les frameworks ITSM fournissent des conseils pratiques et flexibles pour accompagner les organisations dans leur transition vers le numérique/digital. Il fournit un modèle opérationnel de bout en bout pour la création, fourniture, le soutien et l'amélioration de produits et services technologiques et permet aux équipes informatiques de continuer à jouer un rôle crucial dans la stratégie d'entreprise continuellement en évolution. Ces frameworks fournissent un cadre pour la gestion des services informatiques de qualité (ITSM) grâce aux meilleures pratiques éprouvées, complétés par les démarches Lean, Agile et DevOps.

### A qui s'adresse cette formation ?



#### Pour qui

- Tous les acteurs informatiques impliqués dans la gestion informatique au quotidien, son optimisation ou sa mise en place



#### Prérequis

- Aucun.

### Programme

#### 1 - Introduction

- ITSM dans le monde moderne
- Bénéfices d'une démarche ITSM
- Les ressources IT à coordonnées pour créer de la Valeur
- Un système de management ITSM pour piloter

#### 2 - Concepts clés de la gestion des services

- Gestion des services, valeur et service
- Les rôles génériques
- Configurer des ressources pour la création de valeur
- Offres de service
- Relations de service
- Valeur, résultats, coûts et risques
- Comprendre les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles

#### 3 - Les ressources ITSM

- Vue d'ensemble : Ressources organisationnelles ; Ressources externes ; Ressources technologiques ; Ressources d'activités managées ; Facteurs externes

#### 4 - Système de management ITSM

- Vue d'ensemble : Déclencheurs, Sorties ; Guidelines de haut niveau ; Gouvernance ; Modèle opérationnel de supply chain ; Ressources IT spécialisées ; Progrès continue

## 5 - Focus sur un modèle opérationnel

- Objectif des différentes activités de supply chain
- Création de différents flux opérationnels
- Relation entre les ressources IT et les flux opérationnels

## 6 - Archétypes d'utilisation en exemples

- Vue d'ensemble des pratiques clés impliquées pour "résoudre un incident utilisateur"
- Vue d'ensemble des pratiques clés impliquées pour "résoudre une erreur dans un logiciel commercial"
- Vue d'ensemble des pratiques clés impliquées pour "développer un nouveau service"
- Vue d'ensemble des pratiques clés impliquées pour "faire évoluer des services existants suite à un changement réglementaire"



### Les objectifs de la formation

- Appréhender les concepts clés de la gestion des services
- Reconnaître comment les guidelines pour aider une organisation à adopter et à adapter au quotidien la gestion des services IT
- Appréhender les configuration des ressources IT (tant technologiques qu'organisationnelles)
- Comprendre le but et les contenus du système de management ITSM pour favoriser la création de valeur
- Comprendre comment la bonne coordination des ressources IT soutiennent la création de valeur



### 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

- Dans ce séminaire, les exposés sont complétés par un story telling illustrant les éléments du Référentiel.
- Les nombreux retours d'expériences de consultants expérimentés permettent d'illustrer les concepts et d'en faciliter l'assimilation par les participants.
- 86% des participants à cette formation se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits au cours des 12 derniers mois.



## Dates et villes 2026 - Référence SEM14



Dernières places disponibles



Session garantie

### Paris

le 6 févr.

le 3 avr.

le 26 juin

le 4 sept.

le 23 oct.

le 27 nov.

### A distance

le 6 févr.

le 3 avr.

le 26 juin

le 4 sept.

le 23 oct.

le 27 nov.

### Rouen

le 6 févr.

le 26 juin

le 23 oct.

### Aix-en-Provence

le 6 févr.

le 26 juin

le 23 oct.

### Marseille

le 6 févr.

le 26 juin

le 23 oct.

### Strasbourg

le 6 févr.

le 26 juin

le 23 oct.

## Bordeaux

le 6 févr.

le 3 avr.

le 4 sept.

## Lyon

le 6 févr.

le 3 avr.

le 4 sept.

## Lille

le 6 févr.

le 26 juin

le 23 oct.

## Sophia Antipolis

le 6 févr.

le 26 juin

le 23 oct.

## Rennes

le 3 avr.

le 4 sept.

le 23 oct.

## Nantes

le 3 avr.

le 4 sept.

le 23 oct.

## Toulouse

le 3 avr.

le 4 sept.

le 23 oct.