

Formation ITIL® Service (version 5)

■ Durée :	3 jours (21 heures)
■ Tarif inter-entreprises :	1 775,00 € HT (Présentiel) 1 420,00 € HT (Distanciel)
■ Public :	Responsables de services IT, Service Managers, Service Owners - Responsables support, exploitation, production, delivery ou relation client - Consultants ITSM, chefs de projet IT, responsables transformation numérique
■ Pré-requis :	Être titulaire d'une certification ITIL® Foundation version 5 ou ITIL® 4 Foundation - Avoir une expérience en gestion des services IT, support, exploitation ou delivery - Savoir lire l'anglais pour la préparation et le passage de l'examen
■ Objectifs :	Comprendre les principes et concepts clés d'ITIL® Service version 5 - Aligner la gestion des services numériques avec les besoins métier, utilisateurs et parties prenantes - Organiser la conception, la fourniture, l'exploitation, le support et l'amélioration des services numériques - Identifier les pratiques ITIL® utiles à la qualité, à la résilience, à la réactivité et à la satisfaction des parties prenantes - Piloter les services sur l'ensemble de leur cycle de vie - Préparer le passage de la certification ITIL® Service version 5 PeopleCert
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.

■ Modalité d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.
	■ Sanction : Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
	■ Référence : GES102969-F
	■ Note de satisfaction des participants : 4,42 / 5
■ Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
■ Modalités d'accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
■ Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
■ Accessibilité :	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

Situer ITIL® Service dans le parcours ITIL®

Positionnement de la certification ITIL® Service dans le schéma de qualification ITIL®. Objectifs du module et articulation avec les autres certifications ITIL® version 5. Rappel des notions essentielles : service, valeur, relation de service, parties prenantes, expérience et résultats attendus.

Contribution d'ITIL® Service à la gestion numérique des services et à l'excellence opérationnelle.

Place des personnes, processus, partenaires, informations et technologies dans la fourniture des services.

Atelier fil rouge : identifier les caractéristiques d'un service numérique et ses principales parties prenantes.

Comprendre la logique de gestion des services numériques

Définition et finalité d'un service numérique dans un environnement orienté valeur. Différences et complémentarités entre produit numérique, service numérique et offre de service.

Notions de fournisseur de services, consommateur de services, utilisateur, sponsor et partenaire.

Co-crédation de valeur à travers les interactions de service et les résultats obtenus.

Enjeux de qualité, résilience, réactivité, maîtrise des coûts et satisfaction des parties prenantes.

Atelier fil rouge : formaliser la proposition de valeur d'un service numérique.

Structurer le cycle de vie des services

Présentation du cycle de vie des services dans ITIL® Service version 5.

Vision de bout en bout : stratégie, conception, transition, exploitation, support et amélioration.

Alignement du cycle de vie avec les besoins métier et les attentes des utilisateurs.

Identification des rôles, responsabilités, livrables et décisions clés à chaque étape.

Utilisation des pratiques ITIL® pour soutenir la cohérence et la performance du service.

Atelier fil rouge : représenter le cycle de vie d'un service numérique existant ou cible.

Concevoir des services adaptés aux besoins des parties prenantes

Identification des besoins, usages, irritants, contraintes et résultats attendus.

Conception de services centrés sur l'expérience utilisateur et la valeur métier.

Définition des niveaux de service, engagements, exigences fonctionnelles et non fonctionnelles.

Prise en compte de la sécurité, de la conformité, de la disponibilité, de la continuité et de la capacité.

Contribution des pratiques de gestion de l'architecture, des niveaux de service, de l'expérience utilisateur et de la sécurité de l'information.

Atelier fil rouge : définir les exigences clés et les engagements de service associés.

Organiser la fourniture des services

Principes de fourniture des services numériques aux utilisateurs et clients.

Organisation des demandes, accès, interactions de service, communications et engagements opérationnels.

Gestion des relations entre équipes internes, fournisseurs, partenaires et utilisateurs.

Suivi des engagements de service et pilotage de la qualité perçue.

Contribution des pratiques de gestion des demandes de service, gestion des accès, gestion de la relation et gestion des fournisseurs.

Atelier fil rouge : définir le modèle de fourniture d'un service et les interactions clés

avec les utilisateurs.

Exploiter les services en environnement opérationnel

Objectifs de l'exploitation quotidienne des services numériques.

Supervision, événements, disponibilité, capacité, performance, continuité et sécurité opérationnelle.

Gestion des risques opérationnels et maintien de la stabilité du service.

Organisation des activités récurrentes, procédures, contrôles, escalades et responsabilités.

Utilisation des données opérationnelles pour suivre la performance et anticiper les dégradations.

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

Soutenir les utilisateurs et restaurer les services

Rôle du support dans l'expérience de service et la continuité d'activité.

Organisation du centre de services, des canaux de contact et des règles d'escalade.

Gestion des incidents, demandes, problèmes, erreurs connues et connaissances associées.

Priorisation des sollicitations selon l'impact, l'urgence, les engagements et la valeur métier.

Contribution des pratiques de gestion des incidents, gestion des problèmes, centre de services et gestion des connaissances.

Atelier fil rouge : structurer un dispositif de support adapté aux besoins des utilisateurs.

Gérer la transition et les changements de service

Préparation des évolutions, mises en production, releases et déploiements.

Maîtrise des changements pour limiter les risques et sécuriser la continuité du service.

Organisation des tests, validations, communications et plans de retour arrière.

Coordination entre équipes projet, produit, exploitation, support, sécurité et fournisseurs.

Capitalisation des connaissances nécessaires à la transition et à l'exploitation future.

Atelier fil rouge : préparer un plan de transition pour une évolution majeure de service.

Piloter la performance et la qualité des services

Définition des indicateurs de qualité, performance, disponibilité, satisfaction et valeur produite.

Suivi des niveaux de service, des engagements contractuels et des attentes des parties prenantes.

Analyse des tableaux de bord, tendances, écarts, incidents récurrents et retours utilisateurs.

Utilisation des métriques pour arbitrer, prioriser et améliorer le service.

Lien entre gouvernance, reporting, amélioration continue et prise de décision.

Atelier fil rouge : construire un tableau de bord de pilotage d'un service numérique.

Améliorer les services de manière continue

Principes et finalité de l'amélioration continue dans ITIL® Service version 5.

Identification des opportunités d'amélioration à partir des données, incidents, feedbacks et objectifs métier.

Priorisation des actions selon la valeur, l'urgence, le risque et la faisabilité.

Mise en œuvre d'un registre d'amélioration et suivi des bénéfices obtenus.

Rôle des équipes, managers, utilisateurs et fournisseurs dans l'amélioration durable du service.

Atelier fil rouge : construire un plan d'amélioration continue pour un service numérique.

Renforcer la résilience des services

Notions de résilience, continuité, disponibilité, robustesse et capacité d'adaptation.

Identification des risques susceptibles d'affecter la qualité et la continuité des services.

Mesures de prévention, surveillance, réaction, reprise et apprentissage après incident.

Coordination avec la gestion de la continuité, la sécurité de l'information, la capacité et la disponibilité.

Contribution de la résilience à la confiance des utilisateurs et des parties prenantes.

Atelier fil rouge : identifier les risques majeurs d'un service et définir des mesures de résilience.

Mobiliser les pratiques ITIL® au service de l'excellence opérationnelle

Sélection des pratiques ITIL® adaptées au contexte du service et aux objectifs de l'organisation.

Contribution des pratiques de gestion générale, de gestion des services et de gestion technique.

Articulation entre pratiques, rôles, flux de valeur, indicateurs et outils.

Adaptation du niveau de formalisation selon la criticité, la maturité et les contraintes

de l'organisation.

Utilisation cohérente des pratiques pour renforcer la qualité, la maîtrise et la valeur du service.

Atelier fil rouge : choisir les pratiques prioritaires à renforcer pour un service donné.

Intégrer automatisation, données et intelligence artificielle dans la gestion des services

Apport de l'automatisation dans la fourniture, l'exploitation, le support et l'amélioration des services.

Utilisation des données pour anticiper les incidents, prioriser les actions et mesurer la valeur.

Cas d'usage de l'intelligence artificielle dans le support, la connaissance, la supervision et l'analyse des tendances.

Points d'attention liés à la gouvernance, à la qualité des données, à l'éthique, à la sécurité et à la supervision humaine.

Contribution des outils numériques à la réactivité, à la résilience et à la satisfaction des parties prenantes.

Atelier fil rouge : identifier des cas d'automatisation ou d'IA utiles pour améliorer un service.

Préparer la certification ITIL® Service

Révision des concepts clés d'ITIL® Service version 5.

Consolidation des notions de service, valeur, cycle de vie, pratiques, rôles, livrables et indicateurs.

Analyse de questions types et compréhension des attendus de l'examen PeopleCert.

Méthode de gestion du temps, lecture des questions et élimination des réponses incorrectes.

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.