

Mis à jour le 29/09/2026

S'inscrire

Formation ITSM Delivery Manager

3 jours (21 heures)

Présentation

Le Delivery Manager assure le pilotage de la prestation de services informatiques et le suivi des engagements pris auprès des clients. Il coordonne les équipes et fournisseurs, suit les niveaux de service et organise la communication entre les différentes parties prenantes. Notre formation ITSM Delivery Manager vous permettra de structurer le pilotage des services en vous appuyant sur les pratiques et principes ITIL. Vous apprendrez à adopter une approche orientée valeur et à relier les engagements opérationnels aux attentes des clients. Vous étudierez le Service Level Management, le Supplier Management et le Relationship Management afin de piloter les SLA, XLA, OLA, contrats fournisseurs et relations avec les différentes parties prenantes. La formation vous permettra également d'analyser les Value Streams, d'utiliser les Guiding Principles pour améliorer la prestation et de structurer une gouvernance prenant en compte les risques, la conformité et les enjeux de durabilité. Enfin, vous apprendrez à exploiter les indicateurs, les retours clients et les résultats opérationnels afin de construire une démarche d'amélioration continue impliquant clients, équipes internes et fournisseurs. À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de piloter la prestation de services informatiques, de gérer les engagements et d'adopter une posture orientée valeur dans la relation avec les clients et les équipes.

Objectifs

- Adopter une posture orientée valeur, conforme aux principes ITIL 5.
- Piloter les services via SLA, XLA, OLAs et contrats fournisseurs.
- Gérer les relations clients et fournisseurs selon les pratiques ITIL 5 :
 - Service Level Management
 - Supplier Management
 - Relationship Management
- Analyser et optimiser les Value Streams liés à la prestation de services.
- Mettre en œuvre une gouvernance moderne (stratégie, risques, conformité, durabilité).
- Communiquer efficacement avec toutes les parties prenantes.
- Utiliser les Guiding Principles pour améliorer la prestation de services.
- Mettre en place une démarche d'amélioration continue structurée.
- Intégrer les enjeux de durabilité, d'impact et de responsabilité numérique, nouveaux piliers d'ITIL 5.

Public visé

- Responsables techniques, responsables fonctionnels, Delivery Managers, responsables de comptes, responsables qualité, responsables de contrats.

Pré-requis

- Certification ITIL Foundation (idéalement ITIL 4 ou ITIL 5).

Programme de notre formation ITSM Delivery Manager

[Jour 1 - Matin]

Rôle du Delivery Manager et pilotage orienté valeur

- Comprendre le rôle et les responsabilités du Delivery Manager dans une organisation ITSM
- Positionner la prestation de services dans le Service Value System
- Comprendre la valeur, les résultats attendus, les coûts et les risques associés aux services
- Adopter une posture orientée valeur dans les relations avec les clients et les équipes
- Identifier les parties prenantes et leurs attentes vis-à-vis de la prestation
- Atelier pratique : cartographier les acteurs, engagements et attentes autour d'un service informatique

[Jour 1 - Après-midi]

Service Level Management, SLA, XLA et OLA

- Comprendre la pratique Service Level Management et son rôle dans le pilotage des services
- Définir et piloter des SLA adaptés aux attentes des clients
- Utiliser les OLA pour formaliser les engagements entre équipes internes
- Intégrer les XLA pour compléter les indicateurs de niveau de service par l'expérience utilisateur
- Définir des indicateurs permettant de suivre qualité, performance, expérience et valeur
- Atelier pratique : construire un dispositif de pilotage associant SLA, XLA, OLA et indicateurs de service

Relationship Management et relation client

- Comprendre les objectifs de la pratique Relationship Management
- Identifier les besoins, attentes et priorités des clients et parties prenantes
- Structurer les échanges entre Delivery Manager, métiers, équipes techniques et direction
- Organiser les comités de service, revues de performance et points de suivi

- Gérer les écarts, insatisfactions, arbitrages et situations sensibles
- Construire une communication adaptée aux différents interlocuteurs de la prestation

[Jour 2 - Matin]

Supplier Management et pilotage des fournisseurs

- Comprendre les objectifs et responsabilités de la pratique Supplier Management
- Identifier les fournisseurs critiques et leurs contributions aux services
- Piloter les contrats, engagements, performances et niveaux de service fournisseurs
- Aligner les engagements fournisseurs avec les SLA et OLA de l'organisation
- Identifier et traiter les risques liés aux dépendances et à la sous-traitance
- Atelier pratique : analyser la performance d'un fournisseur et préparer une revue de service

[Jour 2 - Après-midi]

Value Streams et optimisation de la prestation

- Comprendre le rôle des Value Streams dans la fourniture des services
- Identifier les activités, pratiques, équipes et fournisseurs participant à un flux de valeur
- Cartographier les dépendances et interactions nécessaires à la prestation
- Identifier les ruptures, délais, contraintes et activités sans valeur ajoutée
- Optimiser les flux en fonction de la valeur attendue par le client
- Atelier pratique : cartographier un Value Stream de prestation et identifier ses axes d'optimisation

Guiding Principles appliqués au Delivery Management

- Utiliser les Guiding Principles comme cadre de décision du Delivery Manager
- Focus on value pour maintenir l'alignement avec les besoins du client
- Collaborate and promote visibility pour améliorer la coordination des parties prenantes
- Think and work holistically pour piloter le service dans son ensemble
- Progress iteratively with feedback, Keep it simple and practical et Optimize and automate
- Appliquer les Guiding Principles aux arbitrages et décisions opérationnelles

[Jour 3 - Matin]

Gouvernance, risques et conformité des services

- Comprendre le rôle de la gouvernance dans le pilotage de la prestation de services
- Aligner les services avec les orientations stratégiques et les objectifs de l'organisation
- Identifier, évaluer et suivre les risques associés à la prestation

- Intégrer les exigences de conformité et les responsabilités dans le pilotage
- Définir les mécanismes de contrôle, reporting, arbitrage et prise de décision
- Atelier pratique : construire une matrice de gouvernance et de risques pour un service critique

[Jour 3 - Après-midi]

Durabilité, impact et responsabilité numérique

- Comprendre la place de la durabilité dans le pilotage moderne des services
- Identifier les impacts environnementaux et organisationnels liés à la prestation IT
- Intégrer des critères de responsabilité numérique dans les décisions du Delivery Manager
- Prendre en compte la durabilité dans les relations avec les clients et fournisseurs
- Définir des indicateurs permettant de suivre les impacts au-delà de la seule performance opérationnelle
- Relier valeur, performance, gouvernance, durabilité et responsabilité dans le pilotage des services

Amélioration continue de la prestation de services

- Structurer une démarche d'amélioration continue appliquée au Delivery Management
- Exploiter SLA, XLA, retours clients, indicateurs et données opérationnelles pour identifier les améliorations
- Prioriser les initiatives selon leur valeur, leur risque, leur coût et leur faisabilité
- Construire et suivre un plan d'amélioration avec les équipes, clients et fournisseurs
- Mesurer les résultats obtenus et adapter les actions en fonction des retours
- Atelier pratique : construire un plan d'amélioration continue à partir d'une revue complète de la prestation

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.