

Formation ITSM - Les fondamentaux

Présentation

L'IT Service Management (ITSM) rassemble les principes, pratiques et méthodes permettant d'organiser, piloter et améliorer les services informatiques afin de créer davantage de valeur pour les utilisateurs et l'entreprise.

Notre formation ITSM - Les fondamentaux vous permettra, en une journée, de comprendre les concepts essentiels de la gestion des services informatiques et de disposer d'une vision structurée des principes qui organisent aujourd'hui une démarche ITSM.

Vous comprendrez le rôle du Service Value System (SVS) dans la création de valeur, la Service Value Chain et ses activités clés ainsi que son évolution vers le Product and Service Lifecycle d'ITIL V5. Vous identifierez les Value Streams et apprendrez à appliquer les 7 Guiding Principles dans un contexte opérationnel. La formation propose également un panorama complet des 34 pratiques ITIL 4/5, de leurs rôles et de leurs interactions dans la fourniture et l'amélioration des services.

Vous étudierez les évolutions entre ITIL V3, ITIL V4 et ITIL V5, notamment autour de la co-crédation de valeur, de l'expérience, de la gouvernance, de l'intelligence artificielle et de la durabilité. Vous situerez également la norme ISO/IEC 20000-1:2018 dans l'écosystème ITSM moderne et sa complémentarité avec les bonnes pratiques ITIL.

Rythmée par un atelier pratique à la fin de chaque séquence, la formation permet aux équipes techniques, métiers et managériales de partager un vocabulaire commun, de mieux comprendre l'organisation des services et d'identifier les leviers permettant d'améliorer leur qualité et leur valeur.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de comprendre les bases de l'ITSM et d'identifier les principes essentiels permettant d'organiser et d'améliorer les services informatiques.

Objectifs

- Comprendre le Service Value System (SVS) et son rôle dans la création de valeur.
- Expliquer la Service Value Chain (SVC) et ses activités clés.
- Appliquer les 7 Guiding Principles dans un contexte opérationnel.
- Décrire les 34 pratiques ITIL 4/5, leur rôle et leurs interactions.
- Comprendre la notion de co-crédation de valeur et son importance dans ITIL V5.
- Différencier ITIL V5, ITIL V4 et ITIL V3, et comprendre les évolutions majeures.
- Situer la norme ISO/IEC 20000-1:2018 dans l'écosystème ITSM moderne.
- Identifier les Value Streams et leur rôle dans la gestion des services.
- Comprendre l'importance de la durabilité, la gouvernance et l'impact des nouveaux axes d'ITIL V5.

Public visé

- Tout professionnel en lien avec les services informatiques : DSI, techniciens, consultants, chefs de projet, commerciaux IT, responsables qualité, etc.

Pré-requis

- Aucun

Programme de notre formation ITSM - Les fondamentaux

[Jour 1 - Matin]

Fondamentaux de l'ITSM et Service Value System

- Définir l'IT Service Management (ITSM), ses objectifs et son vocabulaire : service, produit, utilité, garantie, résultat, expérience et valeur
- Identifier les parties prenantes : fournisseurs, consommateurs, clients, utilisateurs et sponsors
- Comprendre la notion de co-crédation de valeur et la relation de service entre fournisseur et consommateur
- Comprendre le Service Value System (SVS) et son rôle dans la création de valeur, de l'opportunité et de la demande jusqu'à la valeur
- Identifier les composants du SVS et leurs interactions : principes directeurs, gouvernance, chaîne de valeur, pratiques et modèle d'amélioration continue
- Appréhender les 4 dimensions de la gestion des services : organisations et personnes, information et technologie, partenaires et fournisseurs, flux de valeur et processus
- Atelier pratique : cartographier un service informatique, ses parties prenantes et la valeur co-crédée, puis le positionner dans le SVS.

Service Value Chain, Value Streams et 7 Guiding Principles

- Expliquer la Service Value Chain (SVC) et ses activités clés : planifier, améliorer, engager, concevoir et assurer la transition, obtenir et construire, fournir et supporter

- Situer son évolution dans ITIL V5 : le Product and Service Lifecycle et ses 8 activités (Discover, Design, Acquire, Build, Transition, Operate, Deliver, Support)
- Identifier les Value Streams et leur rôle dans la gestion des services : enchaîner activités de la chaîne de valeur et pratiques pour répondre à une demande
- Cartographier un flux de valeur (value stream mapping) et repérer délais, gaspillages et points de friction
- Comprendre les 7 Guiding Principles et leurs interactions : Focus on value, Start where you are, Progress iteratively with feedback, Collaborate and promote visibility, Think and work holistically, Keep it simple and practical, Optimize and automate
- Appliquer les 7 Guiding Principles dans un contexte opérationnel : prise de décision, priorisation et amélioration d'un service
- Atelier pratique : modéliser un Value Stream depuis une demande utilisateur jusqu'à la création de valeur en le reliant aux activités de la SVC, puis l'améliorer en appliquant les 7 Guiding Principles.

[Jour 1 - Après-midi]

Les 34 pratiques ITIL et la norme ISO/IEC 20000-1:2018

- Décrire les 34 pratiques ITIL 4/5, leur rôle et leurs interactions : panorama complet à l'aide de fiches de synthèse par pratique
- Distinguer pratiques de gestion générale, pratiques de gestion des services et pratiques de gestion technique, et comprendre leur regroupement dans ITIL V5
- Approfondir les pratiques clés du quotidien : Incident Management, Problem Management, Service Request Management, Service Desk, Change Enablement, Service Level Management et Continual Improvement
- Situer les pratiques techniques : Deployment Management, Infrastructure and Platform Management et Software Development and Management
- Situer la norme ISO/IEC 20000-1:2018 dans l'écosystème ITSM moderne : système de management des services (SMS), structure, exigences et certification
- Comprendre les complémentarités entre ISO/IEC 20000-1 (exigences) et ITIL (bonnes pratiques), ainsi qu'avec COBIT, ISO/IEC 27001 et FitSM
- Atelier pratique : analyser un incident récurrent, identifier les pratiques concernées et leurs interactions, puis repérer les éléments à formaliser pour répondre aux exigences de la norme.

Évolution d'ITIL, co-crédation de valeur, gouvernance et durabilité

- Différencier ITIL V5, ITIL V4 et ITIL V3, et comprendre les évolutions majeures
- ITIL V3 : cycle de vie en 5 phases et 26 processus. ITIL 4 : SVS, pratiques et approche orientée valeur. ITIL V5 : gestion unifiée des produits et services numériques, gestion de l'expérience et approche « AI-native »
- Comprendre la notion de co-crédation de valeur et son importance dans ITIL V5 : équilibre entre résultats, coûts, risques, expérience et durabilité
- Comprendre l'importance de la gouvernance : pilotage, responsabilités, conformité et gouvernance de l'intelligence artificielle
- Comprendre l'importance de la durabilité dans la gestion des services : impacts environnementaux, sociaux et économiques, numérique responsable
- Identifier l'impact des nouveaux axes d'ITIL V5 : IA générative et agentique, automatisation, Cloud et expérience utilisateur
- Atelier pratique : comparer la prise en charge d'un même besoin selon ITIL V3, ITIL 4 et ITIL V5, puis identifier les premières actions d'amélioration des services d'une organisation.

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.