

ITSM Delivery Manager : maitriser la gestion des niveaux de service (SLM)

Date et durée
Code formation : ITSMDFR Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures
Description
<p>Dans un environnement IT où la qualité et la satisfaction client sont reines, maîtriser la gestion des niveaux de service en tant qu'ITSM Delivery Manager est crucial. Les accords de niveau de service (SLA) définissent les attentes clients, les accords de niveau opérationnel (OLA) facilitent la collaboration interne, et le Delivery Manager pilote ces accords pour optimiser la qualité des services. Ensemble, ils assurent une gestion des services IT complète.</p> <p>Cette formation de 3 jours vous offre une immersion complète dans le rôle de l'ITSM Delivery Manager. Vous débuterez par une initiation aux fondamentaux de l'ITIL 4, couvrant les concepts clés de la gestion des services informatiques. Ensuite, vous plongerez dans la gestion des niveaux de service, en apprenant à définir, négocier et mettre en œuvre des SLA et des OLA efficaces. Enfin, vous découvrirez les meilleures pratiques pour superviser la qualité des services, gérer les incidents et les changements, et optimiser la communication avec les clients et les fournisseurs.</p> <p>Tout au long de ces cours ITSM, vous renforcerez vos compétences grâce à divers exercices pratiques, des études de cas et des simulations de négociation, tous conçus pour enrichir votre compréhension et votre maîtrise des sujets traités.</p>
Objectifs
<p>À l'issue de cette formation ITSM Delivery Manager, vous atteindrez les objectifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• maîtriser la gestion des services IT (ITSM) en tant que Delivery Manager, en adoptant une approche axée sur les services, en pilotant efficacement les contrats (SLA/OLA) et en optimisant la communication avec toutes les parties prenantes ;• développer une compréhension approfondie des besoins des clients et des utilisateurs, et orienter les actions vers la fourniture de services de qualité ;• définir, négocier, mettre en œuvre et suivre les accords de niveaux de service, tant avec les prestataires externes qu'avec les clients internes ;• améliorer les compétences en communication pour favoriser la collaboration avec toutes les parties prenantes et gérer efficacement les situations de crise ;• promouvoir l'adoption de processus standardisés et collaboratifs au sein de l'organisation pour une gestion des services cohérente et efficace ;• communiquer activement les principes et les bonnes pratiques de l'ITSM aux équipes et aux clients.
Points forts
<ul style="list-style-type: none">• Des formateurs experts : nos formateurs possèdent une solide expérience pratique en gestion des services IT, notamment en tant que Delivery Managers, ainsi que des compétences pédagogiques

éprouvées en ITSM.

- **Une formation complète et à jour** : des fondamentaux de ITIL 4 aux stratégies avancées de gestion des SLM, maîtrisez le rôle de l'ITSM Delivery Manager. Notre programme de formation est constamment mis à jour pour intégrer les dernières versions d'ITIL, les meilleures pratiques en gestion de services et les outils innovants.
- **80 % de pratique** : la partie pratique vous offrira l'opportunité d'appliquer vos nouvelles connaissances dans un environnement réaliste. Vous aurez des études de cas, des simulations de négociation de SLA et des exercices de résolution de problèmes à réaliser, qui seront corrigés en groupe.
- **Une approche pédagogique interactive et personnalisée** : notre méthode d'apprentissage favorise les échanges et l'apprentissage collaboratif, avec un suivi individualisé assuré par nos formateurs pour répondre à vos questions et vous accompagner dans votre progression tout au long de la formation.

Modalités d'évaluation

Quiz / QCM
Travaux Pratiques
Etude de cas

Pré-requis

Suivre cette formation nécessite les prérequis suivants :

- **Certification ITIL 4 Foundation** : il est indispensable de posséder la certification ITIL 4 Foundation pour une compréhension approfondie des concepts et des pratiques ITSM abordés. Cette certification garantit une base solide en gestion des services informatiques.
- **Expérience professionnelle en gestion de services IT** : une expérience préalable dans le domaine de la gestion des services IT est fortement recommandée. Cela permet aux participants de mieux comprendre les enjeux et d'appliquer les concepts à des situations concrètes.
- **Connaissances de base en gestion de projet** : une familiarité avec les principes de base de la gestion de projet est un atout, car les Delivery Managers sont souvent impliqués dans la mise en œuvre de projets de services.

Public

Cette formation s'adresse aux publics suivants :

- **les futurs ou actuels ITSM Delivery Managers** qui souhaitent maîtriser les meilleures pratiques de gestion des services informatiques et piloter efficacement les contrats de service ;
- **les responsables de services informatiques et gestionnaires de prestation de services** qui cherchent à améliorer leur compréhension des accords de niveau de service (SLA/OLA) et à optimiser la qualité de la prestation de services, en adoptant une approche axée sur la création de valeur ;
- **les chefs de projet impliqués dans la livraison de services IT** qui souhaitent renforcer leurs compétences en gestion des services et en communication avec les parties prenantes, afin de garantir la réussite des projets de services informatiques ;
- **les membres d'équipes de support et de gestion des services IT** qui désirent comprendre le rôle du Delivery Manager et qui veulent contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services ;
- **les responsables de la gestion des fournisseurs** qui souhaitent améliorer leurs compétences en matière de gestion des SLA et des OLA.

Programme

Module 1 : établir les fondements du SLM

- Introduction au rôle du Delivery Manager dans l'ITSM.
- Le vocabulaire clé (catalogue de services, exigences, niveaux de service et accords de niveau de service).
- Les principes et les champs d'application du SLM.
- Les facteurs de réussite pour une gestion efficace des niveaux de service.

Travaux pratiques :

- Application des concepts SLM, création de Mind Maps, QCM d'évaluation.

Module 2 : définir et implémenter les accords de service (SLA/OLA)

- L'identification des exigences et des concepts clés du SLM.
- La distinction entre portefeuille de services et catalogue de services.
- Les types de contrats de service (SLA, OLA, UC) et leurs interrelations.
- Les activités de gestion des accords de niveau de service et de supervision de la qualité des services.

Étude de cas et quiz d'évaluation :

- Analyse des contrats existants et des défis rencontrés.

Module 3 : créer de la valeur par la gestion des services

- La gestion du catalogue de services et des demandes de service.
- Le processus de définition, de négociation et de mise en œuvre des SLA.
- Les rôles et les responsabilités du Delivery Manager et des autres parties prenantes.
- Les techniques pour garantir la réussite des SLA (éviter les « SLA pastèque »).

Travaux pratiques et quiz d'évaluation :

- Rédaction et négociation de SLA basés sur des scénarios.

Module 4 : superviser et améliorer la qualité des services

- Les mesures et le reporting des performances des services.
- La collecte des retours clients et les enquêtes de satisfaction.
- Le contrôle continu de la qualité des services et les revues de service.
- L'utilisation de tableaux de bord et de métriques pour le suivi de la qualité.

Travaux pratiques et quiz d'évaluation :

- Identification des rôles et responsabilités.
- Echange sur les métriques.
- Création de tableaux de bord.

Module 5 : intégrer les pratiques ITSM pour optimiser la fourniture de services

- Le rôle du centre de services de gestion des incidents, problèmes et changements.
- La gestion des fournisseurs, des relations et des mises en production.
- Les liens entre les pratiques ITSM et le rôle du Delivery Manager.

Travaux pratiques et quiz d'évaluation :

- Schématisation des interactions entre les pratiques.
- Définition de la posture du Delivery Manager.

Module 6 : exploiter les outils, les technologies et les innovations ITSM

- L'utilisation des informations, des outils et des technologies pour la gestion des niveaux de service.

- Les outils de contrôle, d'analyse et de reporting.
- L'exploration des outils de catalogue de services, des médias sociaux et de l'intelligence artificielle (IA).

Travaux pratiques et quiz d'évaluation :

- Identification et évaluation des outils, discussion sur les défis de l'automatisation et de l'IA.

*ITIL™ est une marque déposée d'Axelos Limited.
Tous droits réservés.*