

# ITSM, la gestion des services IT, découverte

Cours Synthèse de 1 jour - 7h

Réf : IGL - Prix 2024 : 950CHF HT

La gestion des services IT (ITSM) a gagné en maturité, notamment avec les dernières mises à jour des recueils de bonnes pratiques. L'état de l'art ITSM intègre les nouvelles pratiques du digital, des méthodes Agiles et de DevOps. Ce cours vous permettra de comprendre la philosophie et les bonnes pratiques ITSM.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Identifier les apports d'une approche des « best practices » ITSM pour la gestion des services et la gouvernance des SI

Comprendre la terminologie et les concepts de l'approche ITSM

Comprendre la valeur ajoutée des « best practices » ITSM

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés, réflexions collectives, échanges interactifs.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 02/2022

### 1) La pratique de la gestion des services

- La gestion des services IT et les "best practices" ?
- Philosophie et principaux concepts de l'ITSM.
- La gestion de service et la gouvernance des Systèmes d'Information.
- Les définitions : service, utilité, garantie, client, utilisateur, sponsor et gestion des services.
- Les concepts liés à la co-création de valeur par les services : coût, valeur, résultat, livrable et risques.
- Les concepts de relation : offre de service, gestion de la relation, fourniture de service et consommation de service.

*Réflexion collective* : Échanges sur l'approche ITSM, sa philosophie et ses concepts principaux.

### 2) Les grands principes guidant les organisations

- L'approche et les grands principes.
- Les 7 principes guidant les organisations.
- Description de la nature, de l'utilisation et des interactions des 7 principes.
- Centrer sur la valeur. Partir d'où vous êtes.
- Progresser itérativement avec du feedback. Collaborer et être transparent.
- Penser et travailler avec une approche holistique. Rester simple et pratique. Optimiser et automatiser.

*Réflexion collective* : Échanges sur l'approche ITSM et ses grands principes.

### 3) L'organisation du recueil des bonnes pratiques ITSM

- L'approche et son organisation.
- Les 4 dimensions de la gestion des services.
- La chaîne de valeur de la gestion des services.
- Les 18 pratiques de la gestion des services IT.

*Réflexion collective* : Échanges sur l'approche ITSM et son organisation.

## PARTICIPANTS

Toute partie prenante des services informatiques : DSI et métiers. Consultants SI et commerciaux travaillant dans un environnement ITSM.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4) Perspectives et conclusion

- Comprendre la valeur ajoutée de l'approche ITSM.
- Les apports d'ITSM pour la gestion des services et la gouvernance des SI.
- Différences entre les "best practices" ITSM et la norme ISO 20000.
- Les autres référentiels complémentaires à l'approche ITSM : COBIT, ISO 27001, TOGAF®...

*Réflexion collective* : Réflexion collective sur les bénéfices et limites des référentiels de "best practices".

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 18 juin, 03 oct., 19 déc.