

Objectifs

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services IT selon ITIL V5 et le DPSM
- Maîtriser le vocabulaire et la terminologie : service, produit, valeur, utility, warranty, experience
- Identifier les 4 dimensions, le SVS et les 7 principes directeurs
- Comprendre le PSLM (cycle de vie produit et service en 8 étapes)
- Découvrir les principales pratiques ITIL et leur articulation
- Appréhender les nouveautés V5 : gouvernance IA, XLAs, durabilité

Public concerné et prérequis

- Membres de l'équipe SI souhaitant acquérir le vocabulaire et les concepts fondamentaux d'ITIL V5
- Profils débutants ou ayant une connaissance partielle des bonnes pratiques de gestion des services IT
- Profils déjà sensibilisés à ITIL V3/V4 souhaitant comprendre les évolutions apportées par V5

Prérequis

- Connaissance générale d'un environnement informatique d'entreprise
- Aucune connaissance préalable d'ITIL n'est nécessaire

Qualification des intervenants

Spécialiste du domaine.

Moyens pédagogiques et techniques

Le module alternera éléments d'enseignement didactiques et théoriques avec une prise en main progressive des modules à travers des cas pratiques et des exemples exposant les principales problématiques que le stagiaire rencontrera dans la gestion du sujet de manière à acquérir une réelle autonomie opérationnelle.

Outils pédagogiques :

L'ensemble du cours est repris sous forme de projection par vidéoprojecteur.

PC professionnel de l'apprenant et logiciel.

Vidéoprojecteur – ateliers de mise en pratique d'expérience.

NEOACADEMY

267 Le Mont Roty 76160 FONTAINE SOUS PREAUX
Tél. 06.86.40.13.94 – boucourt.charlotte@neoacademy.fr
SAS au capital de 10000 € – RCS Rouen – SIRET 94003713800010 – NAF 70.22

Durée, effectifs

14 heures.

6 stagiaires.

Programme (contenu de la formation)

Jour 1 - Matin

Introduction au DPSM

- Définition d'un service, d'un produit, de la valeur, des outputs et outcomes. Notions d'utility, warranty, experience. Évolution V3 ? V4 ? V5 et passage au Digital Product & Service Management (DPSM).

Le Service Value System (SVS)

- Présentation du SVS : composants, gouvernance, principes directeurs, pratiques, amélioration continue. Rôle central de la gouvernance, renforcé en V5.

Jour 1 - Après-midi

- **Les 7 principes directeurs**

Privilégier la valeur, commencer par où l'on est, progresser itérativement avec retours, collaborer et promouvoir la visibilité, penser et travailler de façon holistique, rester simple et pratique, optimiser et automatiser. Atelier d'application.

- **Les 4 dimensions de la gestion des services**

Organisations et personnes, information et technologie, partenaires et fournisseurs, flux de valeur et processus. Lecture transverse de l'organisation IT.

Jour 2 - Matin

- **Le Product et Service Lifecycle Model (PSLM)**

Nouveauté majeure V5 : modèle de cycle de vie produit et service en 8 étapes qui remplace la chaîne de valeur des services V4. De l'idéation à la retraite du produit, en passant par le design, le build, le run et l'amélioration.

- **Les pratiques clés (1/2)**

Présentation des pratiques de gestion des services : gestion des incidents, gestion des problèmes, gestion des demandes, centre de services (service desk), gestion des niveaux de service (SLM).

Jour 2 - Après-midi

- **Les pratiques clés (2/2)**

Change Enablement, gestion des déploiements, gestion des actifs, gestion de la configuration. Lien avec les pratiques techniques (deployment management, software development and management).

- **Nouveautés V5 - IA, XLAs, durabilité**

Introduction à l'AI Governance (gouvernance et usage responsable de l'IA dans la gestion des services). Experience Level Agreements (XLAs) : passer du SLA à la mesure de l'expérience. Durabilité positionnée comme dimension de la qualité de service.

- **Synthèse et plan d'action**

Cartographie des pratiques applicables au contexte client. Identification des quick wins et chantiers à moyen terme. Q&R et bilan.

NEOACADEMY

267 Le Mont Roty 76160 FONTAINE SOUS PREAUX

Tél. 06.86.40.13.94 – boucourt.charlotte@neoacademy.fr

SAS au capital de 10000 € – RCS Rouen – SIRET 94003713800010 – NAF 70.22

Modalités d'évaluation des acquis

Chaque stagiaire devra effectuer un test de connaissance sous la forme d'un questionnaire oral et écrit avec le formateur reprenant les principaux points de la formation.

Sanction visée

Certificat de réalisation.

Matériel nécessaire pour suivre la formation

L'apprenant aura à sa disposition le matériel informatique professionnel et logiciel prérequis.

Conditions de déroulement

Formation réalisée en présentiel ou en classe virtuelle Formation en INTRA/INTER.

Alternance d'apports de connaissances théoriques, puis mise en pratique.

Délais moyens pour accéder à la formation

La planification de votre formation sera finalisée et inscrite à notre calendrier selon vos disponibilités et contraintes.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage. Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

Taux de réussite à la formation

Taux de satisfaction de la formation

Tarif

Nous consulter.

NEOACADEMY

267 Le Mont Roty 76160 FONTAINE SOUS PREAUX
Tél. 06.86.40.13.94 – boucourt.charlotte@neoacademy.fr
SAS au capital de 10000 € – RCS Rouen – SIRET 94003713800010 – NAF 70.22