

PROCESSUS ITIL FONCTIONNALITES AVANCEES

— Public	Directeurs informatiques, responsables de production, managers ou tous les professionnels de l'IT impliqués dans la gestion des services.
— Durée	5 jours - 35 heures
— Pré-requis	Connaissances de base en gestion des systèmes d'information et /ou avoir suivi la formation ITIL de base
— Objectifs	Etre prêt à mettre en place les processus ITIL suivant : Gestion du portefeuille des services Gestion du catalogue Relation Clients Gestion des fournisseurs Gestion des niveaux de services et Plans d'Améliorations.
— Méthodes pédagogiques	Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire. La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification. Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.
— Moyens techniques	1 poste de travail complet par personne De nombreux exercices d'application Mise en place d'ateliers pratiques Remise d'un support de cours Passage de certification(s) dans le cadre du CPF Remise d'une attestation de stage
— Modalité d'évaluation des acquis	Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation Evaluation technique des connaissances en pré et post formation Evaluation générale du stage
— Délai d'accès	L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
— Accessibilité handicapés	Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

PRÉSENTATION ET TOUR DE TABLE

- Rappel des besoins des collaborateurs au concept Itil.

COMPRENDRE À TRAVERS DES EXEMPLES ET ANALOGIES LA STRATÉGIE DES SERVICES SI

- Notion de valeur/ qualité de service / pricing /coûts des services rendus aux clients
- Qui sont nos clients ? et quelle différence avec les utilisateurs/sponsor ?
- Que représente le Portefeuille et le Catalogue des services SI : quelles offres à proposer et mettre en avant ?

COMPRENDRE À TRAVERS DES EXEMPLES ET ANALOGIES POUR DÉCLINER LA STRATÉGIE EN ACTIONS COMMERCIALES

- Relation clients
- Relation fournisseurs
- Métrologie des services (indicateurs, qualité de service, reporting, Plan d'Améliorations, ...)

ACCOMPAGNEMENT À L'ÉLABORATION DE L'OFFRE DE SERVICE

- Rappel rapide du sujet et de l'avancement
- État des lieux, difficultés et réussites actuelles
- Les éléments clefs de la réussite, les risques de blocages internes et clients, analyse des 4 P
- Définir et valider les prochaines actions et étapes, dont les quickwins
- Plan de communication pour accompagner le changement
- Les études théoriques sont illustrées par des mises en pratique sur des études de cas qui faciliteront la mise en œuvre de ces processus.

NOUS CONTACTER

Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON
38130 ÉCHIROLLES

Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !



ACF Audit Conseil Formation



@ACF_Formation

Dernière mise à jour : 11/09/2025

PROFIL Formateur : Les formateurs sont recrutés selon plusieurs critères :
Expérience, pédagogie, dynamisme et prévoyance.