



Public visé :

Tout public

Pré requis :

Aucun

Objectif pédagogique

Acquérir les connaissances et des compétences qui permettront entre autres :

- D'identifier les concepts qui se rapport à la gestion des niveaux de service
- D'identifier les différentes pratiques aidant à la fourniture des services
- D'effectuer les activités de la gestion et de supervision des niveaux de service

Durée et modalité d'organisation :

6 h par jour pendant 3 jours selon le mode d'organisation selon le chronogramme suivant :

- 27/11/2026 (09h00 – 12h- et 14h -17h00)
- 28/11/2026 (09h00 – 12h- et 14h -17h00)
- 01/12/2026 (09h00 – 12h- et 14h -17h00)

Lieux :

La formation à distance

Accessibilité :

Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

Délai d'accès :

Jusqu'à 72h avant le début du module et en fonction des places restantes.

Tarifs :

Prix de la prestation ou conditions tarifaires.

Déroulé/contenu de la formation :

Module 1 : Introduction à la gestion des services

- Définition du service Selon ITIL
- Gestion des services
- Valeur et organisation dans la gestion des Services
- Fournisseur et consommateur de services
- Activités : Exercices et Quiz

Module 2 : Référentiels ITSM

- ITIL® V4 3 Le Référentiel le plus Utilisé
- ISO 20000 3 Le Standard International pour la Gestion des Services IT
- FitSM 3 Un Cadre Léger et Pragmatique pour la Gestion des Services IT
- VeriSM 3 Un Cadre Flexible et Contextuel pour la Gestion des Services IT
- Activités : Quiz

Module 3 : Gestion des niveaux de services (SLM)

- Objectifs du SLM
- Termes et Concepts Associés
- Champs d'Application
- Facteurs de Réussite
- Activités : Quiz

Module 4 : Création de valeur et supervision

- Concept de Catalogue de Service et de Service Support
- Concept et Pratique de Gestion des Demandes de Service
- Activités de Gestion des Accords de Niveaux de Service (SLA)
- Activités de Supervision des Niveaux et de la Qualité des Services
- Activités : Quiz

Module 5 : Les parties prenantes de la gestion des niveaux de service

- Le modèle de compétences LACMT
- Rôles et responsabilités du Delivery Manager
- Rôles et responsabilités des autres parties prenantes
- Activités : Quiz

Module 6 : Pratiques aidant à la fourniture efficace des services

- Gestion des fournisseurs
- Gestion des relations
- Gestion des mises en production
- Gestion des déploiements
- Accompagnement du changement
- Liens avec la gestion des niveaux de service
- Activités : Quiz

Module 7 : Solutions d'automatisation

- Solutions d'automatisation pour les activités de gestion des niveaux de service
- Collaboration et ChatOps
- Concept AIOps (Artificial Intelligence for IT Operations)
- Activités : Quiz

Moyen d'encadrement : Serge MOUTHE

Compétences techniques :

- Expert ITIL/ITSM
- Maîtrise des activités de support de service
- Expert outillage ITSM (ServiceNow, BMC)

Expériences :

- BNP Paribas 2019 – Présent
 - Formateur ITIL/ITSM
- BNP Paribas 2016 – 2018
 - Mise en œuvre des objectifs de service (SLO)
 - Implémentation BMC
 - Implémentation des ServiceNow ITSM
- Orange 2013 – 2016
 - Formateur BMC
 - Formateur Servicenow/ITIL
 - Developpeur Servinow

Formation :

- Mastère spécialisé – Manager Telecom - Telecom & Management SudParis (ex INT)
- Ingénieur informaticien - Ecole polytechnique du Cameroun
- Expert IT4 : Managing professional

Le formateur peut être contacté tous les jours ouvrables entre 9h30 – 17h30.

De préférence par mail (smouthe@ahmosis-consulting.com)

Méthodes mobilisées :

Les participants se verront remettre des supports de cours préparés par le formateur en plus des cours oraux interactifs sur projecteur.

Les différentes modalités d'organisation sont les suivantes pour cette formation :

- Répartition pédagogique : 70 % de pratique, 30 % d'apports théoriques
- Exercices pratiques en groupe et exercices individuels
- Apports méthodologiques illustrés d'exemples puis application en situation
- Retours d'expérience des projets réalisés avec ce logiciel

Modalités de suivi et d'évaluation :

- QCM
- Travaux pratiques et exercices
- Évaluation de fin de formation
- Feuille d'émargement par demi-journée

Chronologie

27/11/2025 (Jour 1)

09h-10h30 : Module 1 : Introduction à la gestion des services

Pause : 10 min

Quiz : 10 min

10h50 – 11h35 : Module 2 : Référentiels ITSM

Pause : 5 min

Cas pratique : 20 min

Pause de midi

14h -15h00 : Module 3 : Gestion des niveaux de services (SLM)

Pause : 10 min

Cas pratique : 40 min

15h50 -16h20 : Module 4 : Création de valeur et supervision

Pause : 10 min

Cas pratique : 30 min

28/11/2025 (Jour 2)

09h-09h25 : Revue des acquis de la veille sous forme de QUIZ

09h25 – 10h10 : Module 5 : Les parties prenantes de la gestion des niveaux de service (1^e partie)

Pause : 10 min

Cas pratique : 40 min

11h00 – 11h30 : Module 5 : Les parties prenantes de la gestion des niveaux de service (2^e partie)

Pause : 5 min

Cas pratique : 25 min

Pause de midi

14h -14h40 : Module 6 : Pratiques aidant à la fourniture efficace des services service (1^e partie)

Quiz : 5 min

Cas pratique : 15 min

15h00 -16h00 : Module 6 : Pratiques aidant à la fourniture efficace des services (2^e partie)

Pause : 15 min

Cas pratique : 45 min

01/12/2025 (Jour 3)

09h-09h25 : Revue des acquis de la veille sous forme de QUIZ

09h25 – 10h10 : Solutions d'automatisation

Pause : 10 min

Cas pratique : 40 min

Pause : 05 min

11h05 – 12h00 : Révision générale

Pause de midi

14h -14h30 : Préparation à la certification

Quiz d'entraînement : 20 min

Pause : 10 min

15h00 -16h00 : Examen blanc

Pause : 10 min

Correction : 50 min