

# Formation : ITSM, Delivery Manager

Formation pratique - 3j - 21h00 - Réf. IDG  
Prix : 2470 CHF H.T.



Le rôle de delivery manager dans l'ITSM est aujourd'hui essentiel pour garantir l'efficacité des services informatiques. En s'appuyant sur les principes fondamentaux de la gestion des services IT et des SLA (Accords de niveau de service), cette formation vous permettra de garantir la satisfaction des clients et la rentabilité de l'entreprise. Vous saurez gérer la prestation des services informatiques conformément aux niveaux de service convenus (SLA) et aux accords de niveau de service (ANS).

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Adapter sa posture (technique vers services)
- ✓ Piloter un prestataire ou un client interne sur la base d'un contrat (SLA/LOA)
- ✓ Améliorer sa capacité à communiquer avec toutes les parties prenantes
- ✓ Adapter une démarche commune par les processus

## Public concerné

Responsables techniques ou fonctionnels, responsables de comptes.

## Prérequis

Avoir la certification ITIL Foundation.

## Méthodes et moyens pédagogiques

### Travaux pratiques

QCM, mises en situation, travaux pratiques...

### Méthodes pédagogiques

Documentation et support de formation, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les cours pratiques et études de cas.

### PARTICIPANTS

Responsables techniques ou fonctionnels, responsables de comptes.

### PRÉREQUIS

Avoir la certification ITIL Foundation.

### 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.

## 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.

## Programme de la formation

### 1 Introduction à la gestion des niveaux de service (SLM)

- Vocabulaire : catalogue de services, exigences et niveaux de service, accord de niveau de service (SLA).
- Champs d'application.
- Les facteurs de réussite.
- Qu'est-ce qu'un delivery manager ?

#### Exercice

Comprendre et appliquer les notions de la gestion des niveaux de service. Mind map de ce qu'est un delivery manager. QCM de fin de module.

### 2 Exigences, concepts clés et activités SLM

- Exigences en matière de gestion des niveaux de service.
- Concepts clés SLM.
- Portefeuille de services versus catalogue de services.
- Les différents types de contrat (SLA, OLA, UC) et leurs relations.
- Présentation des activités SLM.
- Activités de gestion des accords de niveau de service.
- Activités de supervision des niveaux et de la qualité des services.

#### Réflexion collective

Quels sont les types de contrat existants dans votre organisation ? Sont-ils respectés ? Quels sont les principaux défis rencontrés dans la gestion des SLA ? Quiz de fin de module.

### 3 Création de valeur et pratiques associées

- Gestion du catalogue de services (but, activités et perspectives).
- Gestion des demandes de service (but, lignes directrices).
- Activités de gestion des accords de niveaux de service : définition des besoins client.
- Analyse de viabilité, rédaction du SLA, négociation et signature du SLA.
- Communication et mise en œuvre du SLA, revue du SLA, reconduite du SLA, retrait du SLA.
- Exigences pour obtenir des SLA réussis.
- SLA Pastèque.
- Rôles et responsabilités lors de la création de valeur du delivery manager.
- Rôles et responsabilités lors de la création de valeur des autres acteurs (clients/utilisateurs, fournisseurs).
- Rôles et responsabilités lors de la supervision des niveaux et de la qualité des services.

#### Exercice

À partir du scénario et du modèle SLA fournis, établir le SLA et négocier son contenu. Comment les situations fournies influencent-elles la définition d'un SLA ? Quiz de fin de module.

#### 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 formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation 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 participant 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

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr).

#### 4 Supervision, qualité des service et pratique associée

- Mesure et rapports.
- Implication et retours des clients.
- Enquête de satisfaction auprès des clients et des utilisateurs.
- Contrôle permanent de la qualité des services.
- Revues des services.
- Tableau de bord, métriques et rapport sur la qualité des services.
- Rôles et responsabilités lors de la supervision des niveaux et de la qualité des services.

##### Exercice

Dans chacun des cas fournis, indiquer les rôles et responsabilités pour gérer les accords de niveau de service et superviser les niveaux et la qualité des services. Échange entre les participants sur les métriques et tableaux de bord existants au sein de leurs organisations. Quiz de fin de module.

#### 5 Pratiques aidant à la fourniture des services

- Centre de services
- Gestion des incidents, problèmes et changements.
- Gestion des fournisseurs.
- Gestion des relations.
- Gestion des mises en production.
- Gestion des déploiements.
- Habilitation des changements.
- Liens avec la gestion des niveaux de service et le delivery manager.

##### Exercice

Représenter sous la forme d'un schéma les interactions entre ces différentes pratiques. Préciser pour chacune d'elles la posture du delivery manager. Quiz de fin de module.

#### 6 Outils, technologies et innovation

- Informations utilisées pour la gestion des niveaux de service.
- Outils de contrôle et d'analyse de l'utilisation des services.
- Outils d'analyse et de rapport.
- Outils de catalogue des services.
- Médias sociaux.
- Intelligence artificielle (IA).

##### Exercice

Identifier les outils clés et la fonctionnalité de chaque outil. Proposer les outils/produits les plus adaptés et connus sur le marché. Discuter des défis éventuels liés à l'automatisation et à l'IA. Quiz de fin de module.

## Dates et lieux

### CLASSE À DISTANCE

2026 : 1 juil., 14 oct., 7 déc.