

# ITSM – Delivery Manager

3 jours (21 heures)

Perfectionnement

Présentiel ou classe à distance

à partir de

**2 355 € HT** par personne (TVA en vigueur) **Repas inclus en présentiel**

Contenu mis à jour le 25/09/2026. Document téléchargé le 02/10/2026.

## Objectifs

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Identifier les concepts qui se rapportent à la gestion des niveaux de service
- Effectuer les activités de la gestion et de supervision des niveaux de service
- Décrire les rôles et responsabilités des différentes parties prenantes intervenant dans la fourniture des services
- Identifier les différentes pratiques aidant à la fourniture des services
- Utiliser des solutions d'automatisation dans la fourniture des services.

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

## À qui s'adresse cette formation ?

Responsables techniques ou fonctionnels, responsables de comptes ou tout professionnel impliqué dans les activités de mise en production et de gestion des services.

### Prérequis

Il est recommandé d'avoir suivi la formation ITIL4-FND "ITIL 4 – Les fondamentaux" ou ITSM-FND "ITSM – Les fondamentaux". Il est également recommandé d'avoir au minimum 1 an d'expérience dans les métiers de la gestion de service et du maintien en conditions opérationnelles.

# Programme

## 1 Pendant votre formation

### ITSM – Delivery Manager

Jour 1

#### Rappels sur l'ITSM

- Concepts de base et définition de l'ITSM
- Vue d'ensemble des principaux référentiels (ITIL, ISO20000)

#### Gestion des niveaux de service (SLM)

- Objectifs
- Termes et concepts associés
  - Niveau de service
  - Accord de niveau de service (SLA)
  - Valeur et de qualité de service (utilité et garanties des services)
- Champs d'application
- Les facteurs de réussite
  - Avoir, avec les clients, une vision commune des niveaux de service cibles
  - Superviser la manière dont l'organisation respecte les niveaux de service définis
  - Mener des revues de service
  - Saisir les opportunités d'amélioration des services et en rendre compte

#### Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Attentes et livraison – Ne pas promettre et ne pas tenir...*
  - *Cela s'applique-t-il à un fournisseur de services informatiques ?*
  - *Quels sont les dangers d'une livraison excessive ?*
  - *Quel est le niveau de service idéal qu'un fournisseur de services informatiques devrait fournir ?*

Jour 2

#### 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
  - Définition des besoins client
  - Analyse de viabilité
  - Rédaction du SLA
  - Négociation et signature du SLA

- Communication et mise en oeuvre du SLA
- Revue du SLA
- Reconduite du SLA
- Retrait du SLA
- Activités de supervision des niveaux et de la qualité des services
  - 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

#### *Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)*

- *Elaboration d'un SLA, liens avec les concepts de catalogue de service et de gestion des demandes de service*

### **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 (client / utilisateurs, fournisseurs)

#### *Exemple de travaux pratiques (à titre indicatif)*

- *Création d'une matrice RACI pour les différentes parties prenantes dans la gestion des niveaux de service*

Jour 3

### **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

#### *Exemple de travaux pratiques (à titre indicatif)*

- *Cartographie des interactions entre pratiques permettant de fournir efficacement des services*

### **Solutions d'automatisation**

- Solutions d'automatisation pour les activités de gestion des niveaux de service
  - Outils de gestion du flux de travail et de collaboration
  - Outils de gestion des connaissances
  - Outils d'analyse et de rapport
  - Outils de catalogue de services
- Collaboration et ChatOps
- Concept AIOps (Artificial Intelligence for IT Operations)

### Exemple de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Identification d'utilisation possible de l'IA dans la fourniture de service

## Financement

Plusieurs dispositifs de financement sont accessibles via les OPCO (Opérateurs de Compétences), organismes agréés par le ministère du Travail dont le rôle est d'accompagner, collecter et gérer les contributions des entreprises au titre du financement de la formation professionnelle.

Pour plus d'information, une équipe de gestionnaires SKOLAE Formation spécialisée vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative.

[Nous contacter pour en savoir plus →](#)

## Modalités pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel\* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode\*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2I, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

\* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

\*\* ratio variable selon le cours suivi

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

## Détails de la session

Du 2 décembre 2026 au 4 décembre 2026 (3 jours / 21 heures)

Nancy

Du 2 décembre 2026 au 4 décembre 2026 **Nancy**

- 2 décembre 2026 ..... 9h00 – 16h00
- 3 décembre 2026 ..... 9h00 – 16h00
- 4 décembre 2026 ..... 9h00 – 16h00