

Formation ITIL v5 : Gestion des demandes de services

Module 1 : Comprendre la Gestion des Demandes de Services dans ITIL® 5

- Définition et rôle stratégique dans la gestion des services
- Différenciation entre une demande de service et un incident
- Intégration au sein du Système de Valeur des Services (SVS)
- Connexion avec les principes fondamentaux d'ITIL 5

Module 2 : Principes Essentiels et Enjeux de la Gestion des Demandes

- Typologie des demandes courantes en entreprise
- Apport de la gestion des demandes pour les utilisateurs et l'organisation
- Connexions avec d'autres processus ITIL (Gestion des incidents, Catalogue de services, SLA)
- Rôle de l'automatisation dans l'optimisation des demandes

Module 3 : Structuration et Mise en Place d'un Processus Efficace

- Étapes clés d'une demande de service :
 - Soumission et validation
 - Classification et priorisation
 - Attribution et résolution
 - Suivi et communication
 - Clôture et retour d'expérience
- Utilisation des modèles de demandes (request models)
- Définition et suivi des engagements de service (SLA, OLA, UC)

Module 4 : Responsabilités et Compétences des Acteurs Clés

- Identification des rôles dans la gestion des demandes :
 - Demandeurs et utilisateurs finaux
 - Équipes de support et Service Desk
 - Gestionnaires des services IT
 - Partenaires et fournisseurs
- Compétences essentielles pour une gestion efficace
- Amélioration de l'expérience utilisateur à travers les interactions

Module 5 : L'Apport des Outils et Technologies pour une Gestion

Optimisée

- Présentation des solutions ITSM (ServiceNow, BMC, Jira, etc.)
- Automatisation et intelligence artificielle dans le traitement des demandes
- Self-service et amélioration de l'expérience utilisateur avec des portails dédiés
- Mesure de la performance via des indicateurs clés et tableaux de bord

Module 6 : Collaboration avec les Partenaires et Fournisseurs

- Intégration des partenaires dans le processus de gestion des demandes
- Gestion des contrats et alignement des engagements de service
- Optimisation des relations avec les fournisseurs
- Utilisation du modèle RACI pour clarifier les responsabilités

Module 7 : Développement de la Maturité de la Gestion des Demandes avec ITIL

- Application des quatre dimensions de la gestion des services ITIL
- Utilisation du modèle de capacités ITIL pour structurer et améliorer la pratique
- Identification des forces et axes d'amélioration de la gestion des demandes

Module 8 : Stratégies de Pérennisation et d'Amélioration Continue

- Facteurs de succès pour une gestion performante des demandes
- Méthodes d'optimisation à travers l'amélioration continue
- Optimisation de l'expérience utilisateur et alignement avec les objectifs IT et métier
- Bonnes pratiques pour assurer une évolution durable du processus