



# Formation : ITIL v4 – Gestion des Incidents

## **Module 1 : Comprendre les Fondamentaux de la Gestion des Incidents**

- Définition et importance stratégique de la gestion des incidents
- Différence entre un incident, un problème et une demande de service
- Place de la gestion des incidents dans le Système de Valeur des Services (SVS)
- Interactions avec d'autres pratiques ITIL (Gestion des problèmes, Gestion des changements, Gestion des niveaux de service)

## **Module 2 : Objectifs et Défis de la Gestion des Incidents**

- Réduction de l'impact des incidents sur la continuité des activités
- Accélération du rétablissement des services impactés
- Amélioration de l'expérience utilisateur et satisfaction des clients internes
- Automatisation et standardisation pour optimiser le traitement des incidents

## **Module 3 : Structurer un Processus de Gestion des Incidents Performant**

- Étapes clés du cycle de vie d'un incident :
  - Détection et enregistrement
  - Classification et évaluation de la priorité
  - Diagnostic et résolution
  - Clôture et analyse post-incident
- Mise en place de modèles d'incidents standardisés
- Définition des SLA (Service Level Agreements) et engagements de service

## **Module 4 : Responsabilités et Rôles Clés dans la Gestion des Incidents**

- Acteurs impliqués :
  - Utilisateurs et demandeurs
  - Équipes du Service Desk et support technique
  - Experts techniques et gestionnaires IT
  - Partenaires et fournisseurs
- Compétences requises pour une gestion efficace des incidents
- Bonnes pratiques de coordination et de communication

## **Module 5 : Technologies et Outils au Service de la Gestion des Incidents**

- Utilisation des solutions ITSM pour le suivi et la gestion des incidents (ServiceNow, BMC, Jira, etc.)

- Apport de l'automatisation et de l'intelligence artificielle pour la détection et la résolution rapide
- Intégration d'un portail utilisateur et d'une base de connaissances
- Analyse des performances avec des tableaux de bord et indicateurs clés (KPIs)

## **Module 6 : Gestion des Incidents en Collaboration avec les Partenaires et Fournisseurs**

- Intégration des fournisseurs dans le processus de gestion des incidents
- Gestion des escalades et responsabilités contractuelles
- Suivi des engagements externes pour une meilleure continuité de service
- Clarification des responsabilités à travers le modèle RACI

## **Module 7 : Renforcer la Maturité de la Gestion des Incidents**

- Application des quatre dimensions de la gestion des services ITIL
- Utilisation du modèle de capacités ITIL pour structurer et optimiser la gestion des incidents
- Identification des écarts entre les processus actuels et les bonnes pratiques ITIL
- Intégration d'une approche proactive pour réduire le nombre d'incidents récurrents

## **Module 8 : Bonnes Pratiques pour une Gestion des Incidents Durable et Améliorée**

- Facteurs clés de succès pour une gestion des incidents optimisée
- Méthodes d'amélioration continue et revue des processus
- Alignement de la gestion des incidents avec les objectifs IT et métier
- Suivi et analyse des KPIs pour assurer une amélioration continue

Nous contacter:  
Doussou Formation  
Email: [info@doussou-formation.com](mailto:info@doussou-formation.com)  
<http://doussou-formation.com>

