

Formation : ITIL v5 – Gestion des Problèmes

Module 1 : Introduction à la Gestion des Problèmes selon ITIL® 5

- Définition et rôle stratégique de la gestion des problèmes
- Différence entre incident et problème
- Intégration dans le Système de Valeur des Services (SVS)
- Relations avec les autres pratiques ITIL (Gestion des incidents, Gestion des changements, Gestion de la configuration)

Module 2 : Fondements et Objectifs de la Gestion des Problèmes

- Comprendre les causes profondes des dysfonctionnements IT
- Importance de la gestion proactive et réactive des problèmes
- Effets sur la qualité des services et la satisfaction des utilisateurs
- Automatisation et innovation dans l'identification des problèmes

Module 3 : Structurer un Processus Efficace de Gestion des Problèmes

- Étapes clés du cycle de vie d'un problème :
 - Détection et enregistrement
 - Analyse et diagnostic
 - Élaboration d'une solution de contournement
 - Mise en œuvre d'une solution définitive
 - Vérification et clôture
- Utilisation des techniques d'analyse des causes racines (RCA)
- Documentation et gestion des bases de connaissances

Module 4 : Rôles et Responsabilités des Acteurs Clés

- Rôles impliqués dans la gestion des problèmes :
 - Équipes de support et exploitation
 - Responsable de la gestion des problèmes
 - Experts techniques et architectes IT
 - Fournisseurs et partenaires
- Compétences requises pour gérer efficacement un problème
- Meilleures pratiques pour coordonner les équipes et optimiser la communication

Module 5 : Apports des Outils et Technologies pour une Meilleure Gestion

- Utilisation des solutions ITSM pour suivre et documenter les problèmes
- Intelligence artificielle et machine learning pour identifier les

tendances

- Automatisation de la gestion des problèmes pour réduire les délais de résolution
- Exploitation des bases de connaissances et du partage d'informations

Module 6 : Collaboration avec les Partenaires et Fournisseurs

- Rôle des partenaires dans la résolution des problèmes complexes
- Intégration des fournisseurs dans le processus de gestion des problèmes
- Alignement des engagements contractuels avec les objectifs de gestion des problèmes
- Responsabilisation et coordination avec un modèle RACI

Module 7 : Améliorer la Maturité de la Pratique avec ITIL

- Application des quatre dimensions de la gestion des services
- Utilisation du modèle de capacités ITIL pour structurer et faire évoluer la gestion des problèmes
- Identification des écarts entre les processus actuels et les bonnes pratiques ITIL

Module 8 : Stratégies pour une Gestion des Problèmes Efficace et Pérenne

- Facteurs de succès et meilleures pratiques pour une gestion optimisée
- Méthodes d'amélioration continue et de révision des processus
- Alignement des objectifs de gestion des problèmes avec la stratégie IT globale
- Suivi des indicateurs de performance (KPI) et retour sur expérience