

<b>Public</b>	Équipes informatiques, Service desk, management IT  Chargés de clientèle, avant-ventes et commerciaux  Toute personne ayant à gagner d'une sensibilisation aux meilleures pratiques du service management.
<b>Durée</b>	1 journée - 7 heures
<b>Pré-requis</b>	Aucun pré-requis n'est nécessaire pour participer à la simulation
<b>Objectifs</b>	Pouvoir identifier les apports d'ITIL® dans la gestion des services. Assimiler et comprendre les objectifs et activités des principaux processus de la bibliothèque Vivre concrètement le déroulement d'un programme d'amélioration, et d'en visualiser les bénéfices Être en mesure de proposer des actions d'amélioration des processus ITIL après prise en compte de besoins multiples Dépasser ses doutes et craintes liés à la mise en oeuvre de la démarche ITIL®
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire. La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification. Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômés et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.
<b>Moyens techniques</b>	1 poste de travail complet par personne De nombreux exercices d'application Mise en place d'ateliers pratiques Remise d'un support de cours Passage de certification(s) dans le cadre du CPF Remise d'une attestation de stage
<b>Modalité d'évaluation des acquis</b>	Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation Evaluation technique des connaissances en pré et post formation Evaluation générale du stage
<b>Délai d'accès</b>	L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
<b>Accessibilité handicapés</b>	Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

## 1. INTRODUCTION

- Présentation du déroulement de la journée
- Attribution des rôles
- Présentation de Polestar SA, et explication des règles du jeu

## 2. 1ER TOUR DE JEU : LE CHAOS

- Les processus ne sont pas suffisamment définis, ce qui permet de comprendre le besoin de processus et d'outillage dans la gestion de la qualité des services

### 3. DÉBRIEFING DU 1ER TOUR DE JEU : ÉLABORATION D'UNE BOUCLE D'AMÉLIORATION CONTINUE.

- Vérification : Que s'est-il passé ? Qu'est-ce qui a bien marché ? En quoi cela ressemble-t-il à la réalité ? Quels sont les problèmes rencontrés ?
- Action : Identification de ce qui est améliorable prioritairement
- Introduction des concepts processus/outils/communication appropriés
- formalisation des processus, rôle et activités
- Lancement du second tour de jeu

### 4. 2ND TOUR DE JEU : DISCIPLINÉ, QUELQUES PROCESSUS SONT DÉFINIS

- Mise en application des actions identifiées au tour précédent
- Introduction de la supervision

### 5. DÉBRIEFING DU 2ND TOUR DE JEU : ENRICHISSEMENT DE LA BOUCLE D'AMÉLIORATION CONTINUE.

- Vérification : Que s'est-il passé ? Qu'est-ce qui a bien marché ? En quoi cela ressemble-t-il à la réalité ? Quels sont les problèmes rencontrés ?
- Action : Identification de ce qui est améliorable prioritairement
- Introduction des concepts processus/outils/communication appropriés
- Planification : décision collective sur les améliorations à apporter sur les processus définis à l'issue du tour 1 et, formalisation des nouveaux processus, rôle et activités pour le tour suivant

### 6. 3ÈME TOUR DE JEU : AJUSTEMENT, AMÉLIORATION PROGRESSIVE DU NIVEAU DE QUALITÉ DES SERVICES IT, LES PROCESSUS SONT ADAPTÉS AUX EXIGENCES BUSINESS

- Mise en application des actions identifiées au tour précédent
- Débriefing de chaque équipe
- Analyse des résultats obtenus (Analyse des KPI et des SLA)

### 7. DÉBRIEFING DU 3IÈME TOUR DE JEU : ENRICHISSEMENT DE LA BOUCLE D'AMÉLIORATION CONTINUE.

- Vérification : Que s'est-il passé ? Qu'est-ce qui a bien marché ? En quoi cela ressemble-t-il à la réalité ? Quels sont les problèmes rencontrés ?
- Action : Identification de ce qui est améliorable prioritairement
- Introduction des concepts consolidation des processus en place, outils et communication appropriés
- Planification : décision collective sur les améliorations à apporter pour le tour suivant.
- Discussions en lien avec les meilleures pratiques décrites dans la bibliothèque ITIL, les processus mis en oeuvre et leur objectif

### 8. 4IÈME TOUR DE JEU : AMÉLIORATION PROGRESSIVE DU NIVEAU DE QUALITÉ DES SERVICES IT

- Mise en application des actions identifiées au tour précédent
- Débriefing de chaque équipe
- Analyse des résultats obtenus (Analyse des KPI et des SLA)

### 9. DÉBRIEFING DU 4IÈME TOUR DE JEU : MESURE DE L'AMÉLIORATION DE LA MATURITÉ DE L'ORGANISATION

- Présentation des résultats finaux
- Capitalisation sur les optimisations constatées
- Conseils et méthodologie pour reproduire la mise en place de bonnes pratiques ITIL dans différents contextes.
- Conclusion

---

## NOUS CONTACTER

### Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON  
38130 ÉCHIROLLES

### Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

### Centre de formation

87, RUE GÉNÉRAL MANGIN  
38000 GRENOBLE

### E-mail

contact@audit-conseil-formation.com

**Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !**



ACF Audit Conseil Formation



@ACF\_Formation



ACFauditconseilformation