

# ITIL – Construire un catalogue de services

**Programme** (Mis à jour le 27/01/2025)

## Quelques rappels ITIL® sur le catalogue de services

- Adopter une culture services
- Stratégie, tactique et opérationnel
- Tactique : la vue services
- Caractéristiques des services business
- Les 4 activités du processus : mise à jour du catalogue de services, contrôle qualité, accès au catalogue et promotion, support des autres processus ITIL.

## Structurer les services business pour les clients et les utilisateurs

- La co-crédation de valeur au client : le facteur structurant
- Les enjeux de marketing et de communication du catalogue des services business
- Catégoriser les services d'affaires
- Liens entre actifs client et services business
- Micro-services DevOps et catalogue de services ITIL Lier les services business aux clients
- Exemple du détail d'un service business – Exercices pratiques.

## Structurer les services techniques pour les clients internes à l'informatique

- Structurer les échanges entre parties d'un fournisseur de services
- Enjeux de communication du catalogue des services techniques dans l'organisation du fournisseur de services
- Choix de simplification de la structure des services techniques
- Dépendances entre services business et services techniques
- Caractéristiques comparées des services business et techniques
- Les services techniques orientés technologie
- Micro-services de la Toolchain DevOps et catalogue de services ITIL
- Services techniques et composants techniques – Exercices pratiques.

## Elaborer les actions de service (modèles de demande de service)

- Services et actions de service
- Détail d'une demande de service
- Formaliser une action de service
- Cadencer la formalisation des actions (utilisation du lean)
- Exercices pratiques

### Référence

THIP3411

### Durée

3 jours / 21 heures

### Prix HT / stagiaire

2400€

### Objectifs pédagogiques

- Créer un catalogue de services et le publier en utilisant les nouvelles approches ITIL 4, lean, agilité et DevOps.
- Concevoir les enjeux marketing du catalogue de service.
- Définir les composantes d'une offre de service.

### Niveau requis

- Acquérir d'une expérience au sein d'une organisation informatique et/ou une formation ITIL Fondamentaux peut s'avérer utile.

### Public concerné

- Personnel travaillant au sein d'une organisation fournissant des services informatiques ayant besoin de structurer leur offre de services informatiques, de la faire évoluer pour l'aligner sur les principes ITIL ou de mettre en œuvre un outil logiciel accompagnant la démarche.

### Formateur

Les formateurs intervenants pour Themanis sont qualifiés par notre Responsable Technique Olivier Astre pour les formations informatiques et bureautiques et par Didier Payen pour les formations management.

### Conditions d'accès à la formation

Délai : 3 mois à 1 semaine avant le démarrage de la formation dans la limite des effectifs indiqués

### Moyens pédagogiques et techniques

Salles de formation (les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre la formation. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter) équipée d'un ordinateur de dernière génération par stagiaire, réseau haut débit et vidéo-projection UHD

Documents supports de formation projetés  
Apports théoriques, étude de cas concrets et exercices

Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Feuilles d'émargement (signature électronique privilégiée)

Evaluations formatives et des acquis sous forme de questions orales et/ou écrites (QCM)