ITIL® LIFECYCLE : CERTIFICATION STRATÉGIE DES SERVICES (SS)

Public
Cette formation s'adresse aux personnes qui souhaitent obtenir l'examen de certification ITIL Intermediate en stratégie des services. Elle sera également utile aux personnes qui désirent comprendre de façon approfondie la phase de stratégie des services du cycle de vie ITIL central, y compris les DSI, les directeurs techniques, les managers, les cadres, les chefs d'équipe, les concepteurs, les architectes, les planificateurs, les consultants, les auditeurs et les responsables de la sécurité en informatique.

Durée
3 jours - 21 heures

Pré-requis
Les candidats doivent être titulaires de la certification ITIL Foundation (ou de la certification ITIL v3 Foundation Bridge) pour suivre la formation et passer l'examen de certification ITIL à l'issue de cette formation.
Il est également recommandé aux candidats d'effectuer 21 heures d'étude personnelle en revoyant le programme et le livre Stratégie des Services ITIL pour se préparer à l'examen, et plus précisément le chapitre 2, La gestion des services, pour s'entraîner. Une bonne maîtrise de l'informatique et environ deux ans d'expérience dans ce domaine sont très souhaitables.

Objectifs
Au cours de cette formation, vous apprendrez à planifier, gérer et optimiser les processus de stratégie des services. Le cours magistral, les activités, les examens blancs et les séances de révision, vous permettront d'acquérir les connaissances nécessaires pour passer l'examen de certification ITIL Intermediate en stratégie des services.

Méthodes pédagogiques
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 diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.

Moyens techniques
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

Modalité d'évaluation des acquis
Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation
Evaluation technique des connaissances en pré et post formation
Evaluation générale du stage

Délai d'accès
L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session

Accessibilité handicapés
Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

CONCEPTS FONDAMENTAUX

- Objectifs de la stratégie des services
- Périmètre de la stratégie des services et la valeur pour le métier

STRATÉGIE DES SERVICES ET LE CYCLE DE VIE ITIL

- Concepts et pratiques de la stratégie appliqués à la gestion des services et à l'informatique
- Le contexte de la stratégie des services dans la relation à la conception, la transition, l'exploitation et l'amélioration continue des services
- Explorer les perspectives, les plans, les positions et les schémas stratégiques

DÉCISION D'UNE STRATÉGIE DES SERVICES

- Définition des services
- Approche de base pour décider d'une stratégie

LES QUATRE ÉLÉMENTS DE LA STRATÉGIE DES SERVICES

- Perspective
- Position
- Plan
- Schéma

STRATÉGIE ET DYNAMIQUES OPPOSÉES

- Exploiter l'utilisation combinée de l'utilité et de la garantie
- Définition et création de valeur
- Actifs : actif de service, actif client et actif stratégique
- Choisir des fournisseurs de services

SATISFAIRE LES RÉSULTATS MÉTIER

- Surpasser les concurrents
- Économie de service et stratégies de sourcing
- Entrées et sorties pour la stratégie au sein du cycle de vie des services

CRÉER DES STRATÉGIES DE SERVICE EFFICACES

- Intégrer les cinq processus de stratégie des services au cycle de vie
- Créer de la valeur pour le métier
- Exécution de la stratégie

STRATÉGIE ET GESTION FINANCIÈRE POUR LES SERVICES IT

- Objectifs
- Décrire les activités de processus

GESTION DU PORTEFEUILLE DE SERVICES

- Identifier les activités, les méthodes et les techniques de processus et appliquer la valeur au métier

GESTION DE LA DEMANDE

- Stratégies de gestion de la demande
- Stratégies de définition du comportement, de segmentation et de constitution de packages des services
- Demande et résultats des clients

GESTION DES RELATIONS MÉTIER

- Distinguer les déclencheurs, les entrées, les sorties et les interférences
- Facteurs clés de succès et KPI
- Défis et risques

QU'EST-CE QUE LA GOUVERNANCE INFORMATIQUE ?

- Comment la stratégie est liée à la gouvernance
- Mettre en place une stratégie
- Exploiter le corps et les cadres de la gouvernance pour définir une stratégie

METTRE EN œUVRE LA GOUVERNANCE

- Évaluer, diriger, surveiller
- Produire un cadre de gouvernance
- Distinguer des corps de gouvernance

S'ORGANISER POUR LA STRATÉGIE DES SERVICES

- Identifier le développement organisationnel
- Appliquer une départementalisation organisationnelle
- Décider de la conception organisationnelle

TECHNOLOGIE ET STRATÉGIE DES SERVICES

- Automatiser les services
- Analyser et produire des interfaces de services

METTRE EN œUVRE LA STRATÉGIE DES SERVICES

- Développer des stratégies de mise en œuvre qui suivent une approche de cycle de vie
- Mise en œuvre tout au long du cycle de vie
- Suivre une approche de cycle de vie

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS ET RISQUES

- Fournir des conseils et des directives pour les défis, les risques et les facteurs clés de succès stratégiques

NOUS CONTACTER

Siège social
16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON
38130 ÉCHIROLLES

Téléphone
04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

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

ACF Audit Conseil Formation

@ACF_Formation

Dernière mise à jour : 03/04/2020