

Formation ITIL V3 Intermediate - Stratégie des Services (SS)



Le cycle de vie d'un service se décompose selon ITIL V3 en cinq phases qui décrivent comment un service doit être pensé, conçu, déployé et amélioré. L'objectif de cette formation est de fournir aux participants les clés nécessaires pour aligner au mieux l'ensemble des services proposés par le SI aux besoins des clients et pour aligner la stratégie IT sur la stratégie de l'entreprise et des métiers

Objectifs

- Savoir définir les activités clés des processus de la stratégie des services
- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de stratégie des services
- Être en mesure d'évaluer la réussite des processus de stratégie des services en appliquant des mesures clés
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediate gestion de la stratégie des services

Public concerné

- Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance...
- Responsables de processus
- Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus IT
- Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes
- Représen

Pré requis

- Avoir suivi la formation "ITIL Foundation V3" (MG101) ou connaissances équivalentes
- Être certifié ITIL Foundation V3

Une formation de 3 jours

Caractéristiques	Paris
Tarif : 1750 € HT par personne	14/02/2011
Numéro de formateur : 11753687675	07/09/2011
Nombre d'heures : 21	
Référence : MG181	
Contact : Patrick LE GOFF	
Telephone : 01.76.60.66.10	
Email : contact@kaptive.com	

Description des modules

num	Module
1	Principes de stratégie des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Logique de création de valeur dans le contexte de la gestion du Cycle de vie des Services du référentiel ITIL - Concepts de savoir-faire et de ressources - Typologies de fournisseurs de services - Les éléments-clés d'un modèle de services - Perspectives stratégiques, plans, positions et schémas (patterns) appliqués à la gestion des services
2	Définition des services et marchés potentiels
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Définitions formalisées de services pouvant être planifiés et exécutés durant le Cycle de vie des Services - Résultats métiers des clients, leurs relations avec les actifs des clients et les actifs des services - Relations entre les services et les résultats clients, marchés potentiels (Market Spaces)
3	Gestion financière
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation des services, modélisation financière, approvisionnement et analyse des services, analyse d'impact sur le métier (Business Impact Analysis, BIA) - Financement du portfolio des services - ROI
4	Conduite des évaluations stratégiques
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Actifs stratégiques d'une organisation - Performance et aptitude à répondre aux attentes de clients particuliers ou de marchés potentiel - Facteurs critiques de succès, alignement des services, des savoir-faire, des stratégies existants avec les besoins métiers des clients - Potentialités métiers, marchés potentiels adjacents, analyse de schémas dans le catalogue de services
5	Gestion du portefeuille de services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Méthodes et processus associés aux services et à leur gestion
6	Conduite d'une stratégie
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Comment la Stratégie des services est impactée par les autres composants du Cycle de vie des Services - Politiques et contraintes de la conception des Services - Exigences pour la phase de Transition des Services - Planifications tactiques liées au catalogue des services - Amélioration à travers le portfolio de Services
7	Gestion de la demande
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Challenges, opportunités et risques dans le traitement des demandes (client spécifique ou marché potentiel) - Stratégies de haut niveau pour la gestion de la demande - Gestion de la demande en relation avec les résultats attendus des clients, avec les schémas d'activités métiers (Patterns of Business Activity) et les profils d'utilisateurs - Packages de services de base (Core Service Package) et packages de niveaux de services (SLP) - Rôles du gestionnaire de produit (Product Manager) et du gestionnaire des relations clients
8	Préparation à l'examen et examen blanc
9	Examen
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Examen (en anglais) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Service Strategy de l'EXIN