

ITSM - Gestion des services IT

## VeriSM - Bridge

1 jour (7h00) | ★★★★★ 4,6/5 | VERISM-PLUS | Évaluation qualitative de fin de stage |  
Formation délivrée en présentiel ou distanciel <sup>(1)</sup>

Formations Informatique > Management du SI > ITSM - Gestion des services IT



### À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Comprendre le modèle VeriSM et maîtriser les 4 étapes (définir, produire, fournir et répondre)
- Appréhender les pratiques progressives et leur rapport avec la gestion des services
- Disposer des informations nécessaires au passage de la certification "VeriSM Plus".

### Niveau requis

Avoir lu au préalable le livre "VeriSM - A service management approach for the digital age" (Claire Agutter, Rob England, Suzanne D. Van Hove, Randy Steinberg et Van Haren - décembre 2017) et disposer d'une expérience significative en gestion des services.

### Public concerné

Directeurs informatique, responsables de production, managers, consultants, auditeurs, responsables qualité, gestionnaires de processus ou tout professionnel de l'IT impliqué dans la gestion des services.

### 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 M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

#### (1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel \* (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes \*\* démonstrative, interrogative et active (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.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

\* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. \*\* Ratio variable selon le cours suivi.

# Programme

## Vue d'ensemble

- VeriSM est une approche de gestion des services qui aide les fournisseurs de services à créer un modèle d'exploitation flexible permettant de satisfaire les résultats attendus du business
- Elle décrit la manière dont une organisation peut définir ses principes de gestion des services, puis utiliser les aptitudes organisationnelles, les technologies émergentes et une combinaison de pratiques managériales pour livrer de la valeur
- Alternant théorie et exercices, cette formation vous permet de comprendre le modèle VeriSM et les pratiques progressives associées à la gestion des services.
- Elle permet également d'obtenir les informations nécessaires au passage de la certification "VeriSM Plus" d'EXIN

## Introduction

### L'organisation de services

- Le contexte organisationnel
- La gouvernance organisationnelle
- La transformation digitale

### Le modèle VeriSM

- La compréhension des éléments du modèle VeriSM
- L'adaptation modèle VeriSM

### Les pratiques progressives

- Les concepts-clés d'Agile, de DevOps, du Lean et de SIAM, et quand les appliquer
- L'importance de la prise en compte des pratiques Shift Left, expériences clients / expériences utilisateurs et livraisons continues dans la fourniture des services

### Les technologies innovantes

- L'implication de la technologie dans la gestion des services
- Les avantages du Cloud, de la virtualisation et de l'automatisation
- L'impact des technologies telles que le Big Data, IoT (Internet of Things), BYOD (Bring your Own Device)...

### Mise en oeuvre de VeriSM

- Les étapes pour lancer un programme d'amélioration basé sur VeriSM
- Opérations réactives / opérations proactives

### Modalités d'évaluation des acquis

L'évaluation des acquis se fait :

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)

### Les + de la formation

Un support en français (format papier prise de note ou en Learning Management System) et un guide de préparation sont fournis aux stagiaires.

Ce cours inclut la remise d'un voucher permettant de passer l'examen de certification ultérieurement.

Si vous souhaitez vous préparer à la certification VeriSM Plus, M2i Formation vous propose de suivre en complément le cours "VERISMP-CERT" sur 1 jour.