

ITSM - Gestion des services IT

VeriSM - Foundation - Avec certification

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4,6/5 | VERISM-FND | Certification VeriSM
Foundation (incluse) | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel
ou distanciel ⁽¹⁾

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



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

- Acquérir les compétences et les connaissances fondamentales qui vous permettront de travailler dans des organisations de services et de livrer de la valeur aux clients
- Comprendre le modèle VeriSM TM et maîtriser les 4 étapes (définir, produire, fournir et répondre)
- Appréhender les pratiques progressives et leur rapport avec la gestion des services
- Passer l'examen "VeriSM TM Foundation".

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 et Randy Steinberg / Van Haren Publishing : décembre 2017).

Public concerné

Directeurs informatiques, 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

Introduction

L'organisation de services

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

La culture de services

- La définition de la culture de services
- Les éléments de la culture de services

Le facteur humain et la structure organisationnelle

- La différence entre leader et manager
- Les compétences d'un professionnel de la gestion des services
- Les défis de la gestion des services

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, expérience client / expérience utilisateur et livraison continue 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

Préparation de l'examen de certification "VeriSM Foundation"

Passage de la certification

- Le prix et le passage de l'examen sont inclus dans la formation
- L'examen (en français) a lieu le dernier jour, à l'issue de la formation et s'effectue en ligne ou sur papier, pour une durée moyenne d'1h00
- Il s'agit d'un QCM de 40 questions (65% de bonnes réponses sont nécessaires pour l'obtention de la certification)

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)