

Formation Lifecycle stream ITIL - Stratégie des Services (SS)

Objectifs de la formation Lifecycle ITIL

Cette formation Lifecycle ITIL V3 vous permettra de :

- 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
- Évaluer la réussite des processus de stratégie des services en appliquant des mesures clés
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermédiaire gestion de la stratégie des services

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Cette formation Lifecycle ITIL V3 s'adresse aux : - Acteurs impliqués dans l'application des processus de gestion des services IT : 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 - Représentants business ou d'activités métiers

Prérequis :

- Avoir suivi la formation "ITIL Foundation V3" (FIV3) ou les formations "ITIL - Foundation v2" (FIV2) et "ITIL - Bridge V2 vers V3" - Être certifié ITIL Foundation V3



ITgate
Training

Your Gateway to Excellence

Contenu du cours Lifecycle ITIL

Principes de stratégie des services

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

Définition des services et marchés potentiels

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)

Gestion financière

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

Conduite des évaluations stratégiques

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

Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghrrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Gestion du portefeuille de services

Méthodes et processus associés aux services et à leur gestion

Conduite d'une stratégie

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

Gestion de la demande

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

Préparation à l'examen et examen blanc

Examen

Examen (en anglais) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Service Strategy de l'EXIN

Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghbir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie