

Formation SIAM Foundation (Service Integration And Management)

Objectifs de la formation SIAM Foundation

SIAM (Service Integration And Management) est une approche de gestion des services, et notamment les services IT, délivrés par plusieurs fournisseurs. Elle vise à permettre la bonne coordination de ces multiples fournisseurs, qu'ils soient externes, internes ou les deux, leur intégration, leur collaboration, et leur interopérabilité afin d'assurer une bonne exécution du service à destination des utilisateurs. La méthodologie SIAM est une adaptation d'ITIL.

Cette **formation SIAM Foundation** vous permet d'acquérir l'approche pour gérer vos services délivrés par plusieurs fournisseurs. Vous comprendrez les bénéfices potentiels, les structures d'implémentation, la gouvernance, les outils et les données ainsi que les processus, défis et risques de l'implémentation du SIAM. Vous passerez également l'**examen de certification SIAM Foundation** en fin de formation. **Une pièce d'identité vous sera demandée.**

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de :

- Connaître les concepts du SIAM et son approche
- Maîtriser les étapes d'implémentation du SIAM
- Connaître les différentes pratiques associées au SIAM
- Comprendre les objectifs et particularités des processus Itsm dans le cadre d'une démarche SIAM
- Passer dans les conditions optimales la certification internationale «SIAM Foundation»

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

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

Ce cours SIAM Foundation s'adresse à tous les professionnels de l'ITSM, CSO (Chief Strategy Officer), CIO (Chief Information Officer), CTO (Chief Technical Officer), Service Manager, Process Manager, architecte des services et praticiens des changements organisationnels et business.

Prérequis :

Bien que cette formation SIAM Foundation ne nécessite aucun prérequis particulier, il est conseillé d'avoir suivi la formation ISO/IEC 20000 Foundation (FISO) et d'être certifié ITIL pour se sentir familiarisé avec la gestion de services.

Contenu du cours SIAM Foundation

Introduction au Service Integration And Management (SIAM)

Les fondamentaux

La méthodologie du SIAM

Les diverses structures suggérées pour la couche d'intégrateur de service

Les structures, les avantages et inconvénients d'un intégrateur de services interne, externe ou hybride

La roadmap de l'implémentation du Service Integration And Management

Description pour chaque étape clé du SIAM :

- Des objectifs
- Des évènements déclencheurs
- Des entrants
- Des activités
- Des résultats

Les rôles et responsabilités du Service Integration And Management (SIAM)

Les pratiques du Service Integration And Management

Description des pratiques sur la gestion des équipes multi fonctionnelles

Description des pratiques d'intégration des processus communs à tous les fournisseurs de service

Description des pratiques d'évaluation de bout en bout des services

Description des pratiques technologiques de création d'outil stratégique

Les processus pour supporter le SIAM

La fonction des processus dans l'écosystème du SIAM

Les objectifs et les considérations du SIAM dans les processus majeurs qui soutiennent l'intégration et la gestion des services

Les défis et risques du Service Integration And Management

Les risques associés et le potentiel de mitigation

L'importance de construire un business case

La culture

La collaboration et coopération

Le niveau de contrôle et de propriété

Les autres pratiques liées au SIAM

ISO 20000

ITIL

AGILE

DevOps

COBIT

Lean

Révisions

Passage de l'examen final SIAM Foundation en fin de formation

Travaux Pratiques

Le cours est théorique à hauteur de 70% et pratique à hauteur de 30%.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

La formation se déroule en français. Le support de cours est en anglais, au format numérique.

Le formateur est un consultant terrain avec plus de 15 ans d'expérience et/ou certifié et accrédité pour délivrer la formation.

Évaluation

Des quizz et un examen blanc

Passage de la certification en fin de session