

Formation VeriSM Foundation

Objectifs de la formation VeriSM Foundation

À l'heure où le référentiel ITIL entame sa révolution près de dix ans après sa dernière refonte majeure, d'autres approches de gestion des services font surface. Intéressant pour sa flexibilité et son adaptabilité, le modèle **VeriSM** se présente comme une alternative crédible au référentiel historique.

VeriSM s'inscrit résolument dans la transformation digitale et dans les tendances d'aujourd'hui : time-to-market, DevOps, cloud multi-hybride... Centré sur la création de valeur, son approche intègre l'ensemble des nouveaux enjeux de la DSI en s'appuyant sur le modèle du « Management Mesh » que l'on peut synthétiser en quatre points : Définir, Produire, Fournir, Supporter. Ces quatre préceptes s'appuient eux-mêmes sur quatre pôles transversaux et interconnectés : l'environnement, les ressources, les pratiques de management, les technologies émergentes.

Cette formation **VeriSM Foundation Certifiant** vous permettra d'acquérir les bases du modèle VeriSM et d'obtenir la certification VeriSM Foundation.

À son issue, vous pourrez :

- Comprendre le modèle VeriSM et identifier ses apports
- Maîtriser les 4 étapes de lancement d'un programme d'amélioration basé sur VeriSM : Définir, Produire, Fournir et Répondre
- Appréhender les pratiques progressives et leur rapport avec la gestion des services
- Passer l'examen "VeriSM Foundation"

À qui s'adresse cette formation ?



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Public :

Ce cours VeriSM Foundation s'adresse aux directeurs informatiques, responsables de production, managers, consultants, auditeurs, responsables qualité, gestionnaires de processus et à tout autre acteur de l'IT engagé dans la gestion des services.

Notez que si vous êtes déjà certifié(e) en gestion des services (ITIL, etc.), vous pouvez obtenir le certificat "VeriSM Foundation" en suivant uniquement la formation VeriSM Plus Certifiant (VSMP).

Prérequis :

Aucun pré-requis technique n'est nécessaire pour suivre cette formation VeriSM Foundation. Cependant, les participants doivent impérativement avoir lu le livre "VeriSM - A service management approach for the digital age" avant de s'inscrire, car ce livre participe à la préparation de l'examen de certification qui se déroule en fin de session.

Agutter Claire, England Rob, Van Hove Suzanne D., Steinberg Randy. VeriSM - A service management approach for the digital age, Van Haren Publishing, décembre 2017

Contenu du cours VeriSM Foundation

Introduction à VeriSM Foundation

L'organisation de services

Le contexte organisationnel

La gouvernance organisationnelle

La transformation digitale

La culture des services

La définition de la culture de services

Les éléments de la culture de services

Le facteur humain et la structure organisationnelle



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

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, l'IoT (Internet of Things), BYOD (Bring your Own Device), etc

Mise en œuvre de VeriSM

Les étapes pour lancer un programme d'amélioration basé sur VeriSM

Opérations réactives / opérations proactives

Révision et préparation à l'examen VeriSM Foundation

Passage de l'examen VeriSM Foundation