

# Formation VeriSM Plus

## Objectifs de la formation VeriSM Plus

**Cette formation VeriSM Plus s'adresse aux professionnel(le)s déjà certifié(e)s en gestion des services**

À l'heure où le référentiel ITIL 4 se met en place, le modèle **VeriSM** se présente comme une alternative crédible aux référentiels historiques de gestion des services, notamment par son ouverture à l'ensemble de l'entreprise.

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 certifiante **VeriSM Plus** donne aux professionnel(le)s déjà certifié(e)s en gestion des services (ITIL ou ISO 20000...) un moyen rapide de mettre à jour leurs pratiques ITIL vers VeriSM et d'obtenir la certification **VeriSM Foundation**. Les professionnels seront guidés dans la compréhension et l'interprétation du modèle VeriSM pour être mesure de le mettre en œuvre dans leurs activités respectives.

À l'issue de cette formation VeriSM Plus, vous aurez acquis les connaissances et les compétences nécessaires pour :

- Comprendre le modèle VeriSM et identifier ses apports par rapport aux autres modèles
- 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 Plus"

## À qui s'adresse cette formation ?

### Public :

Ce cours VeriSM Plus 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 certifiés en gestion des services (ITIL, etc.), l'obtention du certificat "VeriSM Plus" vous permet d'obtenir directement la certification "VeriSM Foundation".

### Prérequis :

**Attention, cette formation VeriSM Plus suppose d'être certifié(e) en gestion des services (ITIL, ISO 20000...).**

Les participants doivent impérativement avoir lu le livre "VeriSM - A service management approach for the digital age" avant de débiter la formation, car ce livre participe à la préparation de l'examen qui se déroule en fin de session.

*Références de l'ouvrage : 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 Plus

### Introduction à VeriSM Plus

### 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, de l'expérience client / expérience utilisateur et de la 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 Plus**

## **Passage de l'examen de certification VeriSM Plus**