

EXIN Service Integration and Management (SIAM™) Foundation – Including Exam

Durée: 3 Jours **Réf de cours: SIAMF** **Méthodes d'apprentissage: Virtual Learning**

Résumé:

Service Integratie en Management (SIAM®) is een aanpak voor het beheren van meerdere leveranciers van diensten (zowel zakelijke diensten als informatietechnologiediensten) en het integreren daarvan tot één bedrijfsgerichte IT-organisatie. Deze 3-daagse certificeringscursus behandelt thema's als: potentiële voordelen, maar ook de uitdagingen en risico's van het implementeren van SIAM®. De SIAM-certificering omvat ook voorbeelden van implementatiestructuren, governance, tooling en gegevensoverwegingen en de gemeenschappelijke processen die in een SIAM-ecosysteem worden gebruikt.

Service Integration and Management (SIAM®) is an approach to managing multiple suppliers of services (business services as well as information technology services) and integrating them to provide a single business-facing IT organisation. This 3-day certification course covers themes such as: potential benefits as well as the challenges and risks of implementing SIAM®. The SIAM certification also includes examples of implementation structures, governance, tooling and data considerations and the common processes used in a SIAM ecosystem.

Public visé:

Service Integration and Management Foundation is gericht op professionals die de SIAM-methode willen implementeren in hun organisatie en in het bijzonder professionals die al met IT Service Management-processen werken. Het is ook bedoeld voor providers die Service Integration en Management-modellen willen implementeren en beheren. Chief Strategy Officers (CSOs) Chief Information Officers (CIOs) Chief Technical Officers (CTOs) Service Managers Service Provider Portfolio Strategists/Leads Managers (e.g. Process Managers, Project Managers, Change Managers, Service Level Managers, Business Relationship Managers, Program Managers and Supplier Managers) Service Architects, Process Architects, Business Change Practitioners and Organizational Change Practitioner

Objectifs:

- Begrijp de belangrijkste concepten en processen van SIAM die in organisaties worden gebruikt;
- Een SIAM-ecosysteem opzetten om de middelen van de organisatie beter te organiseren;
- Betere ondersteuning bieden tijdens een SIAM-implementatie door het begrijpen van de grootste overwegingen voor de belangrijkste processen;
- Risico's verminderen die samenhangen met Integrated Services en het SIAM-ecosysteem;
- Verbind verschillende praktijken met SIAM om de dienstverlening van de organisatie te stimuleren en te verbeteren.
- Diensten integreren door verschillende structuren te gebruiken op basis van SIAM-praktijken en -methodologie;
- De belangrijkste fasen van de SIAM-implementatie herkennen om de uitrol ervan beter te plannen;
- Bepaal SIAM rollen en verantwoordelijkheden in processen en de organisatie;
- Beter de meest geschikte SIAM-praktijken selecteren in overeenstemming met de omgeving en volwassenheid van de organisatie

Pré-requis:

■

Test et certification

- Aantal vragen: 40 (Meerkeuzevragen)
- Cesuur: 65%
- Open boek: Nee
- Elektronische apparatuur toegestaan: Nee
- Niveau: Foundation
- ECTS Credits: 2
- Possible Language exam: Chinese, English, German, Japanese

Cours suivant(s):

- SIAMP - EXIN Service Integration and Management (SIAM™) Professional – Including Exam

Contenu:

1. Introduction to Service Integration and Management

- What is SIAM? The history of SIAM
- The purpose of SIAM
- The scope of SIAM
- SIAM and the Business Strategy
- Value to the organization- The SIAM business case

2. SIAM roadmap

- Discovery and Strategy
- Plan and Build
- Implement
- Run and Improve

3. SIAM Structures

- Internally Sourced Service Integrator
- Externally Sourced Service Integrator
- Hybrid Service Integrator
- Lead supplier as Service Integrator

4. SIAM and Other Practices

- IT Service Management
- Lean
- COBIT®
- DevOps®
- Agile

5. SIAM Roles and Responsibilities

- Roles and the SIAM roadmap
- How is a role different in a SIAM Ecosystem?
- Customer Organization
- Service Integrator
- Service Provider
- Governance Roles
- Operational Roles
- The Service desk in a SIAM ecosystem

6. SIAM Practices

- People Practices: Managing Cross-functional Teams
- Process Practices: Integrating Processes across service providers
- Measurement Practices: Enable and Report on End to End Services
- Technology Practices: Creating and Tooling Strategy

7. SIAM Cultural Considerations

- Cultural Change
- Collaboration and Cooperation
- Cross-service Provider Organization

8. Challenges and Risks

- Building the Business Case
- Level of Control and Ownership
- Legacy Contracts
- Commercial Challenges
- Security
- Cultural Fit
- Behaviours
- Measuring success
- Trust/Eliminating Micro- Management

Plus d'informations:

Pour plus de renseignements ou pour vous inscrire, merci de nous contacter au 0800/84.009

info@globalknowledge.be

www.globalknowledge.com/en-be/