

ITIL® Service Lifecycle: Service Strategy

Durée: 3 Jours Réf de cours: ILSS

Résumé:

La formation ILSS permet d'acquérir les connaissances sur les concepts, les processus, les stratégies et les méthodes associées à la **phase Stratégie des Services du cycle de vie des Services d'ITIL**. La formation couvre la gestion et le contrôle des activités et techniques du livre Stratégie des Services.

Cette formation s'articule autour d'un scénario pour mieux appréhender les meilleures pratiques d'ITIL et optimiser les chances de réussite à l'examen ITIL.

Public visé:

Cette formation s'adresse aux personnes qui souhaitent approfondir leurs connaissances de la stratégie des Services, apprendre comment la mettre en oeuvre et améliorer la qualité de gestion des services IT au sein de leur entreprise.

Cette formation constitue un tremplin vers la certification ITIL Expert. Elle s'adresse également aux propriétaires et gestionnaires de processus, aux concepteurs, architectes, consultants, auditeurs IT, formateurs ITSM ...

Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Expliquer la Gestion des Services, la phase de Stratégie des Services et les objectifs associés
- Décrire comment les processus de la Stratégie des Services interagissent avec l'ensemble des autres processus et fonctions du Cycle de Vie
- Identifier les rôles et responsabilités au sein de la Stratégie des Services
- Découvrir comment mesurer la performance de la Stratégie des Services
- Identifier les méthodologies et les applications nécessaires pour assurer le support de la Stratégie des Services
- Identifier les défis, les facteurs de succès et les risques liés à la Stratégie des Services

Pré-requis:

Etre certifié ITIL 2011 Foundation (ou ITILv2 Foundation + 2011 Foundation Bridge).

Test et certification

Cette formation prépare à l'examen de certification ITIL 2011 Intermediate Life Cycle : Service Strategy. Après réussite de cet examen, les participants sont accrédités de 3 points dans l'ITIL® qualification scheme.

A l'issue de cette formation, les participants recevront un voucher et le processus détaillé pour programmer leur examen avec PeopleCert à la date et l'heure de leur choix grâce à la formule Online Proctoring. Le voucher a une durée de validité de 1 an.

Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

Selon leur qualification métier, et leur objectif de certification, les candidats pourront suivre tout ou partie des formations portant sur les 4 autres pans d'ITIL 2011 du niveau Service LifeCycle :

- ITIL® Service Lifecycle: Service Design (ILSD)
- ITIL® Service Lifecycle: Service Operation (ILSO)
- ITIL® Service Lifecycle: Service Transition (ILST)
- ITIL® Service Lifecycle: Continual Service Improvement (ILCSI)

ainsi que les formations du niveau Service Capability (Aptitude) :

- ITIL® Service Capability: Service Offerings & Agreements (SOA)
- ITIL® Service Capability: Release Control & Validation (RCV)
- ITIL® Service Capability: Planning Protection & Optimisation (PPO)
- ITIL® Service Capability: Operational Support & Analysis (IOSA)

Contenu:

Introduction <ul style="list-style-type: none">■ Les grands concepts de la stratégie des services■ Principes du marketing interne■ Analyse d'opportunité, analyse de marché■ Apport de valeur par les services	Gestion du Portefeuille des services <ul style="list-style-type: none">■ Priorisation des investissements■ Analyse de l'impact sur le métier■ Evaluation des services et des retours sur investissement■ Allocation des ressources	Préparation à l'examen <ul style="list-style-type: none">■ Révisions, trucs et astuces pour réussir l'examen
Définir les services et les marchés potentiels <ul style="list-style-type: none">■ Analyse d'opportunité■ Services de planification et d'exécution dans le cycle de vie■ Transformation des services en résultats, en actifs de service, en éléments utiles, et garantie■ Opportunités pour des services nouveaux ou modifiés	Gestion de la demande <ul style="list-style-type: none">■ Comprendre la demande des clients■ Segmentation des clients■ Espace de marchés■ Forces, faiblesses, opportunités et menaces■ Packages de services et segmentation de l'offre	Passage de l'examen ITIL 2011 Service LifeCycle : Service Strategy
Mener des évaluation stratégiques <ul style="list-style-type: none">■ Clients et marché potentiels■ Aptitudes d'un fournisseur de services■ Facteurs clés de succès■ Stratégie métier du client■ Facteurs environnementaux	Appliquer la stratégie sur l'ensemble du Cycle de vie des Services <ul style="list-style-type: none">■ Mise en œuvre de la stratégie des services■ Opportunités d'amélioration des services	
Gestion financière <ul style="list-style-type: none">■ Gestion financière■ Choisir les investissements informatiques■ ROI, VAN, IRR, business case■ Transformation en centre de profits	Facteurs clés de succès et risques	

Méthodes pédagogiques :

Support de cours accrédité par l'APMG remis aux participants. ITIL® et le Swirl logo™ sont des marques de AXELOS Limited

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- Modalités d'évaluation : le participant est invité à s'auto-évaluer par rapport aux objectifs énoncés.