



Professional Cloud Service Manager

Durée: 3 Jours **Réf de cours: GKPCSM** **Version: 1.0**

Résumé:

Quel est le rôle des Professionnels de la Gestion de services cloud (Professional Cloud Service Manager) ? Comme le cloud computing évolue, il en est de même pour les professionnels de la gestion de services cloud. Ceci inclut toutes les activités et les responsabilités associées à la conception, la gestion et la suppression du cloud computing et des services associés. L'équilibre entre le maintien de la performance des systèmes existants, des processus et des fonctions, tout en implémentant de nouvelles solutions de plus en plus complexes, pour prendre en compte l'impact à la fois pour les clients et les fournisseurs. Les Professionnels de la Gestion de services Cloud mettent alors l'accent sur les connaissances de base pour gérer de manière efficace les services associés au cloud.

Public visé:

Gestionnaire de services informatiques

Propriétaires et gestionnaires de processus de gestion de services
Responsables opérationnels de compte, responsable du centre de services et du support
Personnel en charge de la gestion de la relation clientèle, ou du support client
Chef de projet informatique
Toute personne rattachée aux services vente, achat, audit, légal, au sein de fournisseurs de services informatiques : matériel, stockage, réseaux, etc..

Objectifs pédagogiques:

- L'objectif de ce cours est de fournir un état clair sur les connaissances et compétences nécessaires pour devenir gestionnaire de services cloud. La formation Professional Cloud Service Manager prépare au passage de la certification éponyme, proposée par le Cloud Credential Council.
- Ce cours s'inscrit dans une démarche ITSM (gestion des services informatiques) appliquée à la gestion des services cloud, en adoptant une approche cohérente. Il se concentre sur les aspects de la gestion de services cloud, en s'appuyant notamment sur les meilleures pratiques d'ITIL, mais qui ne sont pas couvertes par ce dernier. Volontairement, ce cours s'appuie sur une démarche systémique : il aborde aussi bien les aspects techniques, métier que légaux.
- La formation se concentre notamment sur les standards de l'externalisation (ISO/IEC 37500), de la gestion de services (ISO/IEC : 20000), la sécurité informatique (ISO/IEC 27000) qui influencent et fournissent tout un ensemble de métriques de services, de reporting, pour les environnements de cloud computing

Pré-requis:

Aucun pré-requis.

Test et certification

Lors de la dernière demie-journée, les stagiaires passent la certification **Professional Cloud Service Manager du Cloud Credential Council**, en Français.

Format de l'examen :

- Etude de cas
- 25 questions
- QCM
- 75 minutes
- 65 % de bonnes réponses pour réussir

Contenu:

Introduction	Conception, migration, déploiement et de services cloud	Démontrer la valeur pour le métier des services cloud
Les fondamentaux de la gestion de services cloud	Gestion de services cloud	Framework de gestion de services les plus courants
Les rôles de la gestion de services cloud	L'approche économique des services cloud	
La stratégie de services cloud	Gouvernance des services cloud	

Méthodes pédagogiques :

Support de cours en français remis aux participants et livres blancs.

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.
- Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire de satisfaction qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si vous utilisez votre Compte Personnel de Formation pour financer votre inscription, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés.