

Formation ITIL Lifecycle : Certification Stratégie des services (SS)

Durée :	3 jours
Public :	Directeurs informatiques, managers, administrateurs systèmes, développeurs, toutes personnes concernées par les SI
Pré-requis :	Avoir suivi le cours ITIL Foundation ou notions équivalentes
Objectifs :	Vous préparer pour réussir l'examen de certification ITIL en stratégie des services (Service Strategy, SS) Analyser les principes, les techniques et les relations pour créer une SS Identifier le but, l'ampleur et les objectifs de chaque processus SS à%valuer la gouvernance IT pour définir une stratégie et exploiter les cadres de travail et les organismes de la gouvernance
Sanction :	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
Taux de retour à l'emploi:	Aucune donnée disponible
Référence:	GES101207-F
Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles
Certifications :	Itil 4 foundation score : 68,42 / 100 Taux d'obtention : 64,52 % (score : 76,40 / 100) calculé le 01/04/2024

Introduction à la stratégie des services ITIL Intermediate (SS)

Concepts fondamentaux :

- Objectifs de la stratégie des services
- Périmètre de la stratégie des services et la valeur pour le métier

Stratégie des services et le cycle de vie ITIL :

- Concepts et pratiques de la stratégie appliqués à la gestion des services et à l'informatique
- Le contexte de la stratégie des services dans la relation à la conception, la transition, l'exploitation et l'amélioration continue des services
- Explorer les perspectives, les plans, les positions et les schémas stratégiques

Principes de la stratégie des services ITIL

- Décision d'une stratégie des services
- Définition des services
- Approche de base pour décider d'une stratégie

Les quatre éléments de la stratégie des services

- Perspective
- Position
- Plan
- Schéma

Stratégie et dynamiques opposées

- Exploiter l'utilisation combinée de l'utilité et de la garantie
- Définition et création de valeur
- Actifs : actif de service, actif client et actif stratégique
- Choisir des fournisseurs de services

Satisfaire les résultats métier

- Surpasser les concurrents
- Économie de service et stratégies de sourcing
- Entrées et sorties pour la stratégie au sein du cycle de vie des services

Processus de stratégie des services

Créer des stratégies de service efficaces

Intégrer les cinq processus de stratégie des services au cycle de vie

Créer de la valeur pour le métier

Exécution de la stratégie

Stratégie et gestion financière pour les services IT

- Objectifs
- Décrire les activités de processus

Gestion du portefeuille de services

- Identifier les activités, les méthodes et les techniques de processus et appliquer la valeur au métier

Gestion de la demande

- Stratégies de gestion de la demande
- Stratégies de définition du comportement, de segmentation et de constitution de packages des services
- Demande et résultats des clients

Gestion des relations métier

- Distinguer les déclencheurs, les entrées, les sorties et les interférences
- Facteurs clés de succès et KPI
- Défis et risques

Analyser la gouvernance informatique

Qu'est-ce que la gouvernance informatique ?

- Comment la stratégie est liée à la gouvernance
- Mettre en place une stratégie
- Exploiter le corps et les cadres de la gouvernance pour définir une stratégie

Mettre en œuvre la gouvernance

- Évaluer, diriger, surveiller
- Produire un cadre de gouvernance
- Distinguer des corps de gouvernance

Considérations technologiques

S'organiser pour la stratégie des services

- Identifier le développement organisationnel
- Appliquer une départementalisation organisationnelle
- Décider de la conception organisationnelle

Technologie et stratégie des services

- Automatiser les services
- Analyser et produire des interfaces de services

Mettre en œuvre la stratégie des services

Développer des stratégies de mise en œuvre qui suivent une approche de cycle de vie

Mise en œuvre tout au long du cycle de vie

Suivre une approche de cycle de vie

Facteurs clés de succès et risques

Fournir des conseils et des directives pour les défis, les risques et les facteurs clés de succès stratégiques