DAWAN

Plan de la formation

www.dawan.fr

Formation Management d'un service IT

Durée :	2 jours (14 heures)
Tarifs inter-entreprise :	2 175,00 CHF HT (standard) 1 740,00 CHF HT (remisé)
Public :	Directeurs du SI, chefs de projets, managers
Pré-requis :	Connaissances de base en gestion de projet SI
Objectifs :	Aborder les différents aspects de la gestion d'un service IT sous l'angle managérial : budget, risques, sécurité et sous l'angle RH : management d'équipe
Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.
Modalités d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.
Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
Référence :	GES101935-F
Note de satisfaction des participants:	5,00 / 5
Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73

Modalités d’accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

Organiser le service IT

Définition des objectifs du service
Mise en oeuvre du plan directeur, démarche d'urbanisation
Comprendre la transformation digitale du SI
Conduite et maîtrise du déroulement d'un projet IT

Atelier : Elaboration d'un schéma directeur IT

Gérer la relation client/MOA

Cadrer la relation
Cadrer les attentes
Organisation des contributions

Atelier : Matrice des parties prenantes et des influences

Gérer les équipes IT

Définition des processus et structuration du service (activités, exploitation et support)
Circuits de décisions et de délégation
Pilotage des processus
Catégorisation des conflits et traitement des désaccords dans les projets

Gérer un budget

Démarche d'analyse de la rentabilité d'un projet
Indicateurs de suivi et seuils à définir
Gestion de la valeur acquise et mesure de la performance financière

Atelier : Etude de cas d'un budget prévisionnel

Garantir la sécurité et prévenir les risques

Gestion des risques : démarche, formalisme, méthodes d'analyses (OCTAVE, MEHARI, EBIOS)
Survol des normes : ISO 31000, ISO 27005, ISO 27002, ISO 27001
Garantir la qualité de service : le SLA et l'exemple de l'ITSM
Enjeux de la SSI
Formaliser une stratégie de sécurité et définir un plan d'actions
Définir un référentiel SSI
Mise en en place de la gouvernance

Atelier : Mise en place d'une gestion de risques