

Formation Management d'un service IT

Durée :	2 jours
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
Sanction :	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
Taux de retour à l'emploi:	Aucune donnée disponible
Référence:	GES101935-F
Note de satisfaction des participants:	5,00 / 5

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 place de la gouvernance

Atelier : Mise en place d'une gestion de risques