

## Formation CMMI pour les services

<b>Durée :</b>	3 jours
<b>Public :</b>	Directeurs informatiques, managers, administrateurs systèmes, développeurs, toutes personnes concernées par les SI
<b>Pré-requis :</b>	Avoir suivi le cours ITIL Foundation ou notions équivalentes
<b>Objectifs :</b>	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
<b>Sanction :</b>	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
<b>Taux de retour à l'emploi:</b>	Aucune donnée disponible
<b>Référence:</b>	GES101222-F
<b>Note de satisfaction des participants:</b>	Pas de données disponibles

### Introduction

- Objectifs et organisation du cours
- Présentations

### Excellence processus et CMMI pour les services

- Qu'est-ce que le CMMI ?
- Qu'est-ce que le CMMI pour les services ?
- Qu'est-ce qu'un service ?
- Constellations CMMI
- Contenu du CMMI pour les services
- Quelques questions courantes à propos d'un service
- Exercice : Centre de villégiature Eileen

### Définir, établir et assurer le service

- Prestation de service (SD)
- Gestion des exigences (REQM)
- Planification de travail (WP)
- Développement du système de service (SSD)

- Exercice : Amélioration de service

### **Surveiller et contrôler le service et les produits d'activité**

- Gestion de la capacité et de la disponibilité (CAM)
- Surveiller et contrôler le travail (WMC)
- Gestion de configuration (CM)

### **Institutionnalisation**

- Institutionnalisation
- Objectifs et pratiques génériques

### **Assurer le succès de la mission de service**

- Résolution et prévention des incidents (IRP)
- Gestion des risques (RSKM)
- Continuité de service (SCON)
- Exercice : rappeler un fait

### **Rendre les processus de travail explicites et mesurables**

- Mesure et analyse (MA)
- Exercice : implications en matière de mesure de vos objectifs d'amélioration

### **Créer une culture pour soutenir l'excellence de service**

- Assurance Qualité processus et produit (PPQA)
- Définition du processus organisationnel (OPD)
- Gestion de travail intégrée (IWM)
- Formation organisationnelle (OT)
- Focalisation sur le processus organisationnel (OPF)
- Exercice : cartes Q&R
- Exercice : évaluation de scénarios

### **Gérer les décisions, les fournisseurs et les services standards**

- Gestion des accords avec les fournisseurs (SAM)
- Analyse et prise de décision (DAR)
- Gestion de la stratégie de service (STSM)

### **Rendre les processus de travail explicites et mesurables**

- Performance du processus organisationnel (OPP)
- Gestion de travail quantitative (QWM)
- Analyse causale et résolution (CAR)
- Gestion de la performance organisationnelle (OPM)

### **Évaluations et représentations**

- Pourquoi des représentations ?
- Représentation étagée
- Représentation continue

- Niveaux d'aptitude et de maturité
- Évaluations : SCAMPI
- Exercice : Dessiner le modèle

### **Culture organisationnelle et mécanismes de changement**

- Cycle d'amélioration : IDEAL
- Infrastructure d'amélioration
- Réussir le changement
- Exercice : Nommer le domaine de processus

### **Qu'allez-vous faire maintenant ?**

- Sources d'information sur le CMMI
- Prochaines étapes
- Évaluation du cours