

# ITIL® Intermediate Lifecycle : SS - Stratégie des Services (test inclus)

Référence : IT020

Durée : 3 jours

Certification : ITIL® SS

## CONNAISSANCES PREALABLES

- Avoir réussi la certification ITIL® Foundation.
- Être familiarisé avec la terminologie ITIL® et d'être partie prenante dans le cadre des activités professionnelles courantes d'un ou de plusieurs des processus étudiés.
- La lecture, en amont, des ouvrages de référence ITIL® est un plus pour préparer les formations.

## PROFIL DES STAGIAIRES

- Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus .
- Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance.
- Représentants business ou d'activités métiers.
- Responsables de processus.
- Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes.

## OBJECTIFS

- Être en mesure d'évaluer la réussite des processus de stratégie des services en appliquant des mesures clés.
- Maîtriser les Opérations grâce aux processus, activités et fonctions de stratégie des services.
- Préparer l'examen de certification ITIL® Intermediate Lifecycle Service Strategy.
- Savoir définir les activités clés des processus de la stratégie des services.

## CERTIFICATION PREPAREE

ITIL® Intermediate Lifecycle : Stratégie des services

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

## FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL®

## METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

## CONTENU DU COURS

### Introduction et vue d'ensemble

- Logique de création de valeur dans le contexte de la gestion du Cycle de vie des Services du référentiel de bonnes pratiques ITIL®
- Perspectives stratégiques, plans, positions et schémas (patterns) appliqués à la gestion des services

### Définition des services et marchés potentiels

- Définitions formalisées de services pouvant être planifiés et exécutés durant le Cycle de vie des Services

- Résultats métiers des clients, leurs relations avec les actifs des clients et des services
- Marchés potentiels (Market Spaces)

### Gestion financière

- Évaluation des services, modélisation financière, approvisionnement et analyse des services, analyse d'impact sur le métier (Business Impact Analysis, BIA)
- Financement du portfolio des services, ROI

### Conduite des évaluations stratégiques

- Actifs stratégiques d'une organisation, performance et aptitude à répondre aux attentes de clients particuliers ou de marchés potentiel
- Facteurs critiques de succès, alignement des services, des savoir-faire, des stratégies existants avec les besoins métiers des clients

### **Gestion du portefeuille de services**

- Méthodes et processus associés aux services et à leur gestion

### **Gestion de la demande**

- Challenges, opportunités et risques dans le traitement des demandes
- Stratégies de haut niveau pour la gestion de la demande
- Gestion de la demande en relation avec les résultats attendus des clients, avec les schémas d'activités métiers (Patterns of Business Activity) et les profils d'utilisateurs
- Packages de services de base (Core Service Package) et packages de niveaux de services

### **Conduite d'une stratégie**

- Politiques et contraintes de la conception des Services
- Exigences pour la phase de Transition des Services
- Planifications tactiques liées au catalogue des services
- Amélioration à travers le portfolio de Services

### **Synthèse, ateliers et préparation de l'examen**

- Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel
- Examen blanc et restitution commune des résultats

### **Passage de l'examen en vue de l'obtention de la certification ITIL® Intermediate Lifecycle Service Strategy**

- 
- 
- 
- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited