

# ITIL® 2011 Lifecycle SS, Stratégie des Services, certification

## Service Strategy Certificate

Cours Pratique de 3 jours

Réf : STS - Prix 2022 : 1 990€ HT

Cette formation vous prépare à la certification officielle ITIL® Intermediate Stratégie des Services, et vous permet de consolider vos connaissances sur les processus de la phase Stratégie du cycle de vie des services IT.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Définir les activités clés des processus de la stratégie des services

Maîtriser les processus, activités et fonctions de stratégie des services

Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediate gestion de la stratégie des services

### CERTIFICATION

L'examen de certification est inclus dans la formation. L'examen est en langue anglaise.

## PARTENARIAT

ORSYS est centre accrédité PeopleCert pour dispenser des formations ITIL.

Le logo Swirl est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 10/2018

### 1) Principes de stratégie des services

- Logique de création de valeur dans le contexte de la gestion du cycle de vie des services du référentiel ITIL®.
- Les éléments-clés d'un modèle de services.
- Perspectives stratégiques, plans, positions et patterns appliqués à la gestion des services.

### 2) Définir des services et des marchés potentiels

- Définitions formalisées de services pouvant être planifiés et exécutés durant le cycle de vie des services.
- Résultats métiers des clients.
- Relations entre les services et les résultats clients.
- Marchés potentiels (Market Spaces).

### 3) Gestion financière

- Evaluation 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.

### PARTICIPANTS

Toute personne souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL® Expert in IT Service Management.

### PRÉREQUIS

Avoir de bonnes connaissances des fondamentaux ITIL® et être certifié ITIL® Foundation v3 ou 2011. Bonne connaissance de l'anglais (examen de certification en anglais).

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques... Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4) Conduire des évaluations stratégiques

- Actifs stratégiques d'une organisation.
- Performance et aptitude à répondre aux attentes de clients particuliers ou de marchés potentiels.
- Facteurs critiques de succès.
- Alignement des services, savoir-faire et stratégies existants avec les besoins métiers des clients.
- Potentialités métiers, marchés potentiels adjacents.

#### 5) Gestion du portfolio des services

- Méthodes et processus associés aux services et à leur gestion.

#### 6) Conduire une stratégie

- La stratégie des services et les autres composants du cycle de vie des services.
- Politiques et contraintes.
- Exigences pour la phase de transition des services.
- Planifications tactiques liées au catalogue des services.
- Amélioration à travers le portfolio de services.

#### 7) Gestion de la demande

- Challenges, opportunités et risques dans le traitement des demandes (client spécifique ou marché potentiel).
- Stratégies pour la gestion de la demande.
- Gestion de la demande en relation avec les résultats attendus des clients.
- Gestion de la demande en relation avec les schémas d'activités métiers et les profils d'utilisateurs.
- Packages de services de base et packages de niveaux de services.
- Rôles du gestionnaire de produit (Product Manager) et du gestionnaire des relations clients.

*Examen* : Une séance de révision et un QCM d'entraînement complètent le travail réalisé. Le passage de la certification se fait en langue anglaise.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

## LES DATES

---

### CLASSE A DISTANCE

2022 : 01 juin, 26 sept., 12 déc.