

## ITIL® : Obtenir la certification ITIL® Intermediare en Stratégie des services - 3 jours formation 982

- Vous apprendrez à**
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediare en stratégie des services
  - Définir les services et les marchés potentiels au sein de la stratégie des services
  - Conduire des évaluations stratégiques et gérer la demande
  - Prendre en charge la gestion financière de la gestion des portefeuilles de services
  - Diriger / Conduire la stratégie tout au long du cycle de vie
  - Évaluer la stratégie des services avec les facteurs clés de réussite et l'évaluation des risques

**Objectif** La stratégie des services permet d'optimiser le cycle de vie des services en tant qu'actif stratégique. La stratégie des services fournit des indications sur la conception, le développement et la mise en œuvre de la gestion des services ITIL. Au cours de cette formation, vous apprendrez à planifier, mettre en œuvre et optimiser les processus de stratégie des services. Vous acquerez également les connaissances nécessaires pour passer l'examen de certification ITIL Intermediare en stratégie des services.

**À qui s'adresse cette formation** Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent obtenir la certification ITIL Intermediare en stratégie des services. Il est nécessaire d'avoir obtenu la certification ITIL v3 Foundation (ou l'examen de mise à niveau v2-v3, ou *bridge*) pour suivre cette formation et passer l'examen de certification ITIL lors du dernier jour.

**Ateliers** Grâce à des activités approfondies, vous acquerez les connaissances nécessaires pour développer et mettre en œuvre une stratégie des services bien adaptée. Les ateliers comprennent :

- Associer les exigences en matière de résultats métier à une stratégie des TI adaptée
- Mettre en place la structure organisationnelle en utilisant les bonnes ressources avec les aptitudes adéquates
- Évaluer le cycle des demandes en rapport avec les schémas d'activités business
- Passage de l'examen de certification ITIL Intermediare en stratégie des services

## ITIL® : Obtenir la certification ITIL® Intermediare en Stratégie des services - 3 jours formation 982

### Introduction et vue d'ensemble

#### Principes de la stratégie des services

- La logique de la création de valeur au sein du cycle de vie
- Aptitudes et ressources

#### Stratégie des services et le cycle de vie ITIL

- Concepts et pratiques de la stratégie appliqués à la gestion des services et à l'informatique
- Examen des perspectives (possibilités), plans, positions et schémas stratégiques

### Services et marchés potentiels

#### Concepts fondamentaux

- Pratiques en marketing interne, développement métier et analyse d'opportunité
- Services de planification et d'exécution dans le cycle de vie

#### Identifier les résultats métier

- Transformer les services en résultats pour les clients, en actifs de service et en éléments d'utilité et de garantie
- Marchés potentiels et services en tant que configurations et schémas
- Étudier les opportunités pour des services nouveaux ou modifiés

### Conduire des évaluations stratégiques

#### Évaluer les stratégies

- Les clients et les marchés potentiels dans les évaluations stratégiques
- Déterminer les aptitudes existantes d'un fournisseur de services

#### Facteurs clés de succès (CSF)

- Identifier et analyser des CSF
- Aligner les services, aptitudes et stratégies existants avec le métier du client

#### Mesurer le potentiel métier des clients existants

- Analyser les schémas au sein du catalogue des services
- Prendre en compte la stratégie métier du client
- Facteurs environnementaux : tendances, innovations technologiques et conformité réglementaire / légale

### Gestion financière et gestion du portefeuille des services

#### Gestion financière et investissements

- Estimation de la valeur du service et sourcing de service
- Analyser l'impact métier

- Financer le portefeuille de services et les phases du cycle de vie
- Définir les attentes ou le retour sur investissement

#### Le portefeuille de services

- Étudier les concepts et principes clés
- Analyser les méthodes et processus du portefeuille des services

### Gestion de la demande

#### Stratégies de gestion de la demande

- Stratégies de définition du comportement, de segmentation et de constitution de packages des services
- Les rôles du gestionnaire de produit et du gestionnaire des relations business

#### Réponses aux besoins des clients et schémas de l'activité métier

- Défis, opportunités et risques
- Mise en œuvre de stratégies élaborées pour la gestion de la demande

#### Résultats de la gestion de la demande et des clients

- Schémas de l'activité métier et profils utilisateurs
- Sources de la demande et de la capacité au sein du catalogue et du pipeline des services
- Packages d'un service de base et packages des niveaux de services

### La stratégie au cours du cycle de vie

#### Mise en œuvre de la stratégie des services

- Tactiques et opérations pour la mise en œuvre de la stratégie
- Opportunités d'amélioration

#### La stratégie et le cycle de vie des services

- Prendre en compte les politiques et contraintes de la conception des services dans les objectifs stratégiques
- Exigences de la transition des services pour réduire les coûts et les risques
- Plans tactiques pour le catalogue des services et la phase d'exploitation des services

### Facteurs clés de réussite et risques

#### Viabilité des positions et plans stratégiques

- Le rôle du développement et du sourcing organisationnels
- Déterminer les outils et l'automatisation nécessaire pour atteindre les objectifs stratégiques

### Bénéfices et risques

- Complexité, coordination, actifs intangibles et coût total d'utilisation (TCU)
- Types de risques et méthodes avancées d'atténuation des risques