

VeriSM - Foundation (certification)

Date et durée
Code formation : VER01FR Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures
Formation avec certification
veriSM™
Description
<p>VeriSM™ est une nouvelle vision du management des services en entreprise, basée sur l'utilisation de technologies innovantes et d'un modèle organisationnel flexible pour renforcer la qualité des services à tous les niveaux, et créer de la valeur. Cette formation vous apprendra à maîtriser l'ensemble des fonctionnalités de VeriSM et une nouvelle approche de la gestion des services. Elle vous préparera également à la certification VeriSM - Foundation, pour valider vos compétences professionnelles.</p>
Objectifs
<p>Cette formation a pour objectif de vous enseigner à maîtriser toutes les fonctionnalités de VeriSM pour mettre au point une gestion performante des services au niveau organisationnel. Le but est de tirer le meilleur du support technologique de VeriSM™ pour optimiser la qualité de vos services. Quelle que soit la taille ou la nature de votre entreprise, vous apprendrez à utiliser les meilleures pratiques soutenues par VeriSM™ pour fournir le produit ou le service adapté à l'attente du client, et produire de la valeur. Cette formation vous préparera également à l'examen de certification VeriSM™ - Foundation, qui attestera de votre aptitude professionnelle à optimiser la gestion des services en entreprise.</p> <p>A l'issue de cette formation, vous saurez :</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprendre le fonctionnement de VeriSM™.• Comprendre les enjeux d'une gestion de services au niveau organisationnel, flexible et adaptée.• Maîtriser les fonctionnalités numériques de VeriSM et la gestion de services pour créer de la valeur.• Maîtriser les 4 cycles de vie du service : définir, produire, fournir et supporter.• Maîtriser tous les éléments de l'examen pour obtenir la certification avec succès.
Modalités d'évaluation
Travaux Pratiques
Pré-requis
La participation à cette formation implique une connaissance de base de la gestion des services.
Public

Cette formation s'adresse à tous les professionnels impliqués dans la gestion de service, quel que soit le domaine (développement, exploitation, promotion, livraison). Elle est particulièrement indiquée aux :

Professionnels IT

Responsables de production

Managers ou consultants impliqués dans les processus des services

Cette formation s'adresse aux profils suivants

Chef de projet / Responsable de projet

Directeur des Systèmes d'Information (DSI)

Programme

Module 1 : Organiser les services

Ce premier module présente les enjeux de la gestion des services, et l'approche organisationnelle.

- Définir les éléments clés d'une organisation
- Optimiser les interactions au sein d'une organisation
- Comprendre le fonctionnement de la gouvernance organisationnelle
- Comprendre la transformation digitale
- Maîtriser l'impact des technologies sur la gestion des services

Module 2 : La culture du service

Ce module est consacré à la compréhension des attentes et des stratégies autour du service.

- Définir la culture de service
- Comprendre les éléments d'une culture de service

Module 3 : Facteur humain et structure organisationnelle

Ce module se concentre sur le rôle de l'individu dans le fonctionnement de l'organisation et la gestion des services.

- Rôles de leader et de manager
- Les compétences d'un professionnel de la gestion des services
- Travailler en équipe
- Maîtriser la communication

Module 4 : Le modèle VeriSM

Ce module s'intéresse aux pratiques et méthodes apportées par le programme VeriSM.

- Comprendre le fonctionnement de VeriSM
- Comprendre l'apport de VeriSM à la gestion de services
- Le modèle VeriSM : définir, produire, fournir, supporter
- Adapter le modèle VeriSM à l'entreprise

Module 5 : Management progressif

Ce module explique comment adopter des pratiques de management progressives.

- Les clés d'un management progressif
- Utiliser Agile, DevOps, Siam et Lean

Module 6 : Les technologies innovantes

Ce module s'intéresse à l'apport des technologies et du numérique dans la gestion des services.

- Comprendre la nouvelle implication de la technologie dans le service
- Les bénéfices du cloud, de la virtualisation et de l'automatisation

Module 7 : Mettre en œuvre VeriSM

Ce module explique comment mettre en place étape-par-étape l'utilisation de VeriSM au sein de l'entreprise.

- Les étapes de mise en œuvre d'une gestion VeriSM
- Opérations réactives et proactives