

## **Service Integration And Management : SIAM® Foundation**

La formation certifiante SIAM® Foundation vous permet d'acquérir l'approche pour gérer vos services délivrés par plusieurs fournisseurs. Vous comprendrez les bénéfices potentiels, les structures d'implémentation, la gouvernance, les outils et les données ainsi que les processus, défis et risques de l'implémentation du SIAM.

### **Objectifs**

- Connaître les concepts du SIAM et son approche
- Maîtriser les étapes d'implémentation du SIAM
- Connaître les différentes pratiques associées au SIAM
- Comprendre les objectifs et particularités des processus Itsm dans le cadre d'une démarche SIAM
- Passer dans les conditions optimales la certification internationale «SIAM® Foundation»

### **Prérequis et nombre minimum 4 et maximum 12 stagiaires**

- Aucun prérequis mais il est conseillé d'avoir suivi et d'être certifié ITIL, ISO 20000
- Avoir des connaissances en langue anglaise
- Se munir de sa pièce d'identité pour le passage de l'examen

### **Public**

- Tout professionnel de l'ITSM, CSO (Chief Strategy Officer), CIO (Chief Information Officer), CTO (Chief Technical Officer), Service Manager, Process Manager, architecte des services, praticien des changements organisationnels et business

### **Durée (Intégrant 1 pause matin et après-midi et pauses déjeuners), dates et lieux**

3 journées : 9h00-17h00 - 21 heures (Travail personnel non inclus) – dates/lieux : <https://www.valnaos.com/>

### **Moyens : pédagogiques, techniques et encadrement**

Projection du cours. La formation est en langue française, le support est en langue anglaise. Le cours est théorique à 70% et 30% pratique avec des discussions, partage d'expérience. Un accès à notre plateforme permet de télécharger tous les documents utiles à la formation. Prévoir pendant la formation votre smartphone/pc pour vous connecter. L'accès Wifi vous est fourni. Le formateur est un consultant terrain avec plus de 15 ans d'expérience et/ou certifié et accrédité pour délivrer la formation.

### **Moyens d'évaluation, déroulement de l'examen et validation de la formation**

- Des quizz et un examen à blanc sont proposés pour évaluer vos connaissances, compétences.
- QCM de 40 questions en langue anglaise
- Obtention du certificat à partir de 26 points. Une attestation de formation est délivrée en fin de formation.
- Durée : maximum 60 minutes + 15 minutes pour les non anglophones

### **Programme**

**Introduction au Service Integration And Management** : les fondamentaux, la méthodologie du SIAM et les diverses structures suggérées pour la couche d'intégrateur de service : les structures, les avantages et inconvénients d'un intégrateur de services interne, externe ou hybride.

**La roadmap de l'implémentation du Service Integration And Management** : description pour chaque étape clé du SIAM, des objectifs, des événements déclencheurs, des entrants, des activités et des résultats.

**Les rôles et responsabilités du Service Integration And Management** : description des rôles et responsabilités, leurs éléments structurels.

**Les pratiques du Service Integration And Management** : description des pratiques sur la gestion des équipes multi fonctionnelles, des pratiques d'intégration des processus communs à tous les fournisseurs de service, des pratiques d'évaluation de bout en bout des services, des pratiques technologiques de création d'outil stratégique.

**Les processus pour supporter le Service Integration And Management** : la fonction des processus dans l'écosystème du SIAM, les objectifs et les considérations du SIAM dans les processus majeurs qui soutiennent l'intégration et la gestion des services.

**Les défis et risques du Service Integration And Management** : les risques associés et le potentiel de mitigation. L'importance de construire un business case, la culture, la collaboration et coopération, le niveau de contrôle et de propriété.

**Les autres pratiques liées au Service Integration And Management** : ISO 20000, ITIL, AGILE, devOps, COBIT et Lean

### **Révisions et passage de l'examen final en fin de formation (voir le déroulement de l'examen)**