

## **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**

- Aucun prérequis mais il est conseillé d'avoir suivi et d'être certifié ITIL, ISO 20000
- 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 :**

- 3 journées : 9h00-17h00 - 21 heures (Travail personnel non inclus)
- Intégrant 1 pause matin et après-midi et pauses déjeuners

### **Déroulement pédagogique**

Projection du cours. La formation est en langue française, le support et l'examen sont en langue anglaise. Le cours est théorique à 70% et 30% pratique avec des discussions, partage d'expérience. Préparation à l'examen avec des examens QCM à blanc en anglais.

### **Déroulement de l'examen**

- QCM de 40 questions en langue anglaise (les candidats peuvent amener un dictionnaire format papier)
- Obtention du diplôme à partir de 26 points
- Durée : maximum 60 minutes + 15' 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**

**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)**