

Professional Cloud Service Manager

La formation Professional Cloud Service Manager PCSM de CCC (Cloud Credential Council) est orienté ITSM et vous permet de gérer le Cloud Computing et ses services en utilisant une approche applicable au quotidien. Ce cours s'applique à un environnement IT hybride. Vous comprendrez comment le Cloud affecte la gouvernance de l'organisation, la conception, le déploiement et l'exploitation. Le formateur est certifié pour délivrer la formation.

Objectifs

- Analyser les outils stratégiques d'une organisation et ses capacités à concevoir, déployer et exploiter des services Cloud
- Différencier entre les risques potentiels et les bénéfices d'adoption d'une stratégie Cloud
- Produire une stratégie d'adoption initiale Cloud
- Identifier les stratégies pour réduire les risques et enjeux associés à l'adoption et aux services cloud
- Illustrer les bénéfices, les risques et les enjeux DevOps dans l'organisation
- Passer dans les conditions optimales la certification internationale «Professional Cloud Service Manager»

Prérequis

- Des connaissances en langue anglaise et une expérience dans la gestion du Système d'Information est conseillée ainsi qu'une certification ITIL, d'avoir suivi et être certifié Cloud Technology Associate (connaissances du cloud – module socle)
- Se munir de sa pièce d'identité pour le passage de l'examen

Public

- DSI - CIO, Service Managers, gestionnaire de services, consultant en gestion et stratégie Cloud, services Architectes, consultants technique avant-vente, tout professionnel IT.

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 60% et 40% pratique avec des discussions, partage d'expérience et étude de cas. Préparation à l'examen avec des examens QCM à blanc. Une attestation de formation est délivrée en fin de formation.

Déroulement de l'examen

- QCM de 25 questions avec scénario en langue anglaise (les candidats peuvent amener un dictionnaire format papier)
- Obtention du diplôme à partir de 65%
- Durée : maximum 75 minutes + 15' pour les non anglophones

Programme

Stratégie de Service Cloud : les concepts, les 5 caractéristiques essentielles, les 3 modèles de service, et les 4 modèles de déploiement – les relations avec ITSM - les impacts du changement Cloud sur IT

Les rôles de la gestion de Service Cloud : l'interaction des rôles traditionnels IT et de la gestion de service Cloud – les rôles de l'organisation – les différences entre les fournisseurs cloud et le consommateur.

La Stratégie du Service Cloud : les fondamentaux – les concepts clés d'adoption Cloud – concept de la gestion des risques – différenciation entre les risques potentiels et les bénéfices d'une stratégie Cloud – les composantes d'une stratégie Cloud - produire une stratégie d'adoption initiale Cloud.

La conception, le déploiement et la migration de Service Cloud : bout en bout du service de conception Cloud à l'instar de la conception technique. Les difficultés du benchmarking – l'appropriation des méthodes de conception, de déploiement et de migration dans le Cloud – planning et analyse de la capacité et de la demande.

La gestion de Service Cloud : approfondissement de la fourniture opérationnelle et de la gestion du Cloud et des services basés Cloud – l'adaptation des processus clés (type ITIL) à la réussite de la gestion du Cloud – interfacier les structures existantes (ITSM) aux nouvelles procédures Cloud – SLM – Service Assurance- Gérer les configurations – les réactions face à la demande des services Cloud - DevOps, IT Hybride.

Les économies du Service Cloud : les modèles de tarification – CAPEX – OPEX – provisionnement – les coûts associés. Les facteurs clés de coût - les défis

La Gouvernance du Service Cloud : risques impliquant le fournisseur et le consommateur en utilisant le Cloud et ses services pour former la politique et les décisions de gouvernance – définitions – framework et considérations de la gouvernance Cloud – différence entre management et gouvernance – les prérequis clés de gouvernance

La valeur ajoutée des Services Cloud : la valeur ajoutée dans l'organisation et sa stratégie – les mesures de la valeur et rapports par une approche scorecard – mesures pour IaaS, PaaS, SaaS.

Les frameworks : les meilleures pratiques, les standards ISO- les framework de gouvernance – les standards Cloud

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