

Service Integration And Management : SIAM® Professional

La formation certifiante SIAM® Professional permet de tester vos connaissances et vos compétences sur les 4 étapes de la feuille de route du SIAM. Vous serez en mesure d'analyser, planifier, concevoir et auditer l'environnement de fournisseurs multi services. Le formateur est certifié pour délivrer la formation.

Objectifs

- Concevoir les éléments du framework de gouvernance SIAM
- Analyser toutes les situations du SIAM
- Définir les éléments clés de la stratégie du SIAM
- Concevoir un modèle détaillé du SIAM
- Planifier l'implémentation du SIAM
- Appliquer un changement organisationnel en continu
- Exploiter, assurer, et améliorer l'éco système SIAM
- Passer dans les conditions optimales la certification internationale «SIAM® Professional» d'EXIN.

Prérequis

- Avoir suivi la formation et être certifié «SIAM Foundation » d'EXIN. (fortement recommandé)
- Avoir fait et réussi les exercices pratiques de cette formation SIAM Professional
- Le stagiaire doit 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, SIAM Consultants.

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 de cours est en langue anglaise. Le cours est théorique à 50% et 50% pratique avec des discussions, partages d'expériences, étude de cas et exercices liés à l'étude de cas. Préparation à l'examen EXIN avec examen QCM à blanc en Anglais. Une attestation de formation est délivrée en fin de formation.

Déroulement de l'examen

- QCM de 40 questions en langue anglaise
- Obtention du certificat à partir de 26 points
- Durée : maximum 90 minutes + 15' pour les non anglophones

Programme

Tout au long de la formation : 4 exercices pratiques liés à une étude cas + des quizz soit environ 12 heures de travaux pratiques

Découverte et Stratégie du Service Integration And Management : Interpréter les caractéristiques de gouvernance dans l'éco système SIAM, les principes, les rôles et responsabilités. Différencier les rôles de gouvernance SIAM. Choisir les approches de gouvernance pour monitorer et mesurer la performance du service. Classifier les influences de décision sur le modèle SIAM et l'approche de sourcing. Différencier les facteurs clés de succès critique du SIAM. Décrire le contenu d'un business case et la transition du projet pour le SIAM.

Planification et Conception du Service Integration And Management : Analyser les modèles de services spécifiques d'organisation et les modèles de processus. Sélectionner une approche de sourcing appropriée et la structure SIAM. Décrire les rôles détaillés et les responsabilités. Sélectionner une mesure de performance, un modèle de collaboration, analyser les modèles de considérations de contrat. Décrire les défis d'un changement organisationnel. Différencier entre les approches pour les services onboarding et les services providers. Analyser l'outil stratégique le plus approprié et les méthodes d'intégration pour l'éco système du SIAM.

L'implémentation du Service Integration And Management : choisir entre une approche Big Bang et une approche par phase basée sur les bénéfices et les risques de chacune de ses approches. Expliquer comment transformer un modèle de SIAM adéquate.

Exploitation et Amélioration du Service Integration And Management : Analyser les éléments structurels des différents niveaux. Sélectionner les mécanismes appropriés pour résoudre des problèmes et améliorer le fournisseur et la performance de l'intégrateur. Faire un audit et les mécanismes de compliance.

Les pratiques du SIAM dans tous les stades : appliquer les pratiques du SIAM : Appliquer les pratiques du SIAM dans l'étape de la Découverte et la Stratégie, Planification et Conception, Implémentation, Exploitation et Amélioration.

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