

Management de service

ITIL Stratégie des Services

WWW.LCBEACON.COM

ITIL® Stratégie des Services



La formation permet la définition de la stratégie pour les services de l'Informatique en abordant les concepts, les processus et les méthodes associés à la phase Stratégie des Services du cycle de vie des Services d'ITIL, elle couvre donc la gestion et le contrôle des activités et techniques du livre Stratégie des Services.

Etant donné que la Stratégie des Services fournit des informations à toutes les autres phases et définit les objectifs et la politique d'implémentation des services, la formation Service Strategy permet de définir les activités clés des processus de la stratégie des services, de maîtriser ces processus, activités et fonctions de stratégie et de comprendre comment les processus de la stratégie des services interagissent avec l'ensemble des autres processus et fonctions du cycle de vie.

La formation permet la préparation à l'examen d'obtention de la certification Intermediate lifecycle: Service Strategy.



OBJECTIFS

Comment tous les processus de stratégie de service interagissent avec d'autres processus du cycle de vie des services

Activités, méthodes et fonctions utilisées dans chacun des processus de stratégie de service

Rôles et responsabilités au sein de la stratégie de service et des activités et fonctions visant à atteindre l'excellence opérationnelle

Comment mesurer la performance de la stratégie de service

Défis, facteurs de succès critiques et risques liés à la stratégie de service

Gestion des services en tant que pratique et stratégie de service



PROGRAMME

1. Introduction et principes de la stratégie de service
2. Définition des services et des marchés
3. Réalisation d'évaluations stratégiques
4. Gestion financière
5. Gestion du portefeuille de services
6. Gestion de la demande
7. Stratégie de conduite à travers le cycle de vie des services
8. Facteurs critiques de réussite et risques

APPROCHE PEDAGOGIQUES



PUBLIC



- Personnel de gestion des TI, technique ou informatique qui requiert plus d'informations sur les meilleures pratiques ITIL ®
- Toute personne responsable de la gestion, de la mise en œuvre ou de la consultation sur les processus ITIL ® en TI ou en collaboration avec IT

CERTIFICATION



ITIL ® Service Lifecycle:
Service Strategy



L&C BEACON
LEARNING & CONSULTING

KIT DU PARTICIPANT : Support pédagogique complet + Attestation de participation

PRÉ-REQUIS : Certificat ITIL Foundation

DURÉE : 3 jours

LANGUE : Fr – En – Ar

INFO & INSCRIPTION : info@lcbeacon.com

WWW.LCBEACON.COM



L&C BEACON
LEARNING & CONSULTING



Rue Jean Pierre Michels 63, Esch/alzette - Luxembourg



info@lcbeacon.com



+352 621 459 777



linkedin.com/company/l&c-beacon



fb.me/LCBeaconpage



@badr_zoulagh

