

- *Comprendre le modèle VeriSM et identifier ses apports*
- *Maîtriser les 4 étapes (Définir, Produire, Fournir et Répondre) de lancement d'un programme d'amélioration basé sur VeriSM*
- *Appréhender les pratiques progressives et leur rapport avec la gestion des services*
- *Passer l'examen « VeriSM Foundation »*

3**Prix : 1,990 € € / HT****OUTILS PÉDAGOGIQUES****MODALITÉS D'ÉVALUATION****MODALITÉS DE FINANCEMENT****MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS****OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES****ACCESSIBILITÉ****LES POINTS FORTS DE LA FORMATION****PRÉ-REQUIS**

- L'examen ayant lieu en fin de session, il est indispensable de lire au préalable le livre VeriSM – A service management approach for the digital age (Claire Agutter, Rob England, Suzanne D. Van Hove et Randy Steinberg /Van Haren Publishing : décembre 2017)
- Si vous êtes déjà certifié en gestion des services (ITIL, etc.) vous pouvez obtenir le certificat « VeriSM Foundation » en suivant uniquement la formation « VeriSM Plus Certifiant »

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS**ATTESTATION OBTENUE****EFFECTIF DE LA FORMATION****CERTIFICATION****MODALITÉ PÉDAGOGIQUE**

Cours dispensé en mode présentiel avec une alternance d'apports théoriques et méthodologiques, et de mises en situations pratiques

PROCHAINES SESSIONS

Nous consulter.
Nous consulter.
Nous consulter.
Nous consulter.
Nous consulter.
Nous consulter.

PROGRAMMES DE VERISM FOUNDATION CERTIFIANT

INTRODUCTION

L'ORGANISATION DE SERVICES

- Le contexte organisationnel
- La gouvernance organisationnelle
- La transformation digitale

LA CULTURE DE SERVICES

- La définition de la culture de services
- Les éléments de la culture de services

LE FACTEUR HUMAIN ET LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

- La différence entre leader et manager
- Les compétences d'un professionnel de la gestion des services
- Les défis de la gestion des services

LE MODÈLE VERISM

- La compréhension des éléments du modèle VeriSM
- L'adaptation modèle VeriSM

LES PRATIQUES PROGRESSIVES

- Les concepts clés d'Agile, de DevOps, du Lean et de SIAM, et quand les appliquer
- L'importance de la prise en compte des pratiques Shift Left, expérience client/expérience utilisateur et livraison continue dans la fourniture des services

LES TECHNOLOGIES INNOVANTES

- L'implication de la technologie dans la gestion des services
- Les avantages du cloud, de la virtualisation et de l'automatisation
- L'impact des technologies telles que le Big Data, IoT (Internet of Things), BYOD (Bring your Own Device), etc

MISE EN OEUVRE DE VERISM

- Les étapes pour lancer un programme d'amélioration basé sur VeriSM
- Opérations réactives / opérations proactives

RÉVISION ET PRÉPARATION À L'EXAMEN « VERISM FOUNDATION »

PASSAGE DE L'EXAMEN « VERISM FOUNDATION »

- Examen passé en fin de session
- Examen en français réalisé en ligne (ou au format papier)
- Cela consiste en un QCM de 40 questions en 1 heure maximum. Un score minimum de 65% est requis pour réussir l'examen