



---

## ITIL® Intermediate LifeCycle : Service Strategy (SS)

ITIL® Intermediate LifeCycle : Service Strategy (SS)

durée : 3 jour(s)

code formation : ISS

---

### Description :

Notre formation ITIL® Intermediate LifeCycle : Service Strategy (SS) prépare à l'examen en 3 jours. Certification incluse dans le tarif.

### Pré-requis :

Avoir suivi la formation ITIL Foundation

Être certifié ITIL v3 foundation pour pouvoir passer l'examen ITIL Service Strategy

---

### Programme :

#### Principes de stratégie des services

- | Logique de création de valeur dans le contexte de la gestion du Cycle de vie des Services du référentiel ITIL
- | Concepts de savoir-faire et de ressources
- | Typologies de fournisseurs de services
- | Les éléments-clés d'un modèle de services
- | Perspectives stratégiques, plans, positions et schémas (patterns) appliqués à la gestion des services

#### Définition des services et marchés potentiels

- | Définitions formalisées de services pouvant être planifiés et exécutés durant le Cycle de vie des Services
- | Résultats métiers des clients, leurs relations avec les actifs des clients et les actifs des services
- | Relations entre les services et les résultats clients
- | Marchés potentiels (Market Spaces)

#### Gestion financière

- | Évaluation des services, modélisation financière, approvisionnement et analyse des services, analyse d'impact sur le métier (Business Impact Analysis, BIA)
- | Financement du portfolio des services, ROI

#### Conduite des évaluations stratégiques

- | Actifs stratégiques d'une organisation, performance et aptitude à répondre aux attentes de clients particuliers ou de marchés potentiel
- | Facteurs critiques de succès, alignement des services, des savoir-faire, des stratégies existants avec les besoins métiers des clients
- | Potentialités métiers, marchés potentiels adjacents, analyse de schémas dans le catalogue de services

## Gestion du portefeuille de services

Méthodes et processus associés aux services et à leur gestion

## Conduite d'une stratégie

Comment la Stratégie des services est impactée par les autres composants du Cycle de vie des Services

Politiques et contraintes de la conception des Services

Exigences pour la phase de Transition des Services

Planifications tactiques liées au catalogue des services

Amélioration à travers le portfolio de Services

## Gestion de la demande

Challenges, opportunités et risques dans le traitement des demandes (client spécifique ou marché potentiel)

Stratégies de haut niveau pour la gestion de la demande

Gestion de la demande en relation avec les résultats attendus des clients, avec les schémas d'activités métiers (Patterns of Business Activity) et les profils d'utilisateurs

Packages de services de base (Core Service Package) et packages de niveaux de services (SLP)

Rôles du gestionnaire de produit (Product Manager) et du gestionnaire des relations clients

## Examen

Passage de l'Examen (en anglais) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Service Strategy

L'examen de certification consiste à traiter en 2 heures un QCM de 8 questions complexes basées sur un scénario. Si au moins 70% des réponses sont correctes (28 points), l'examen est réussi.