

## Formation Management d'un service IT

<b>Durée :</b>	2 jours
<b>Public :</b>	Directeurs du SI, chefs de projets, managers
<b>Pré-requis :</b>	Connaissances de base en gestion de projet SI
<b>Objectifs :</b>	Aborder les différents aspects de la gestion d'un service IT sous l'angle managérial : budget, risques, sécurité et sous l'angle RH : management d'équipe
<b>Sanction :</b>	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
<b>Taux de retour à l'emploi:</b>	Aucune donnée disponible
<b>Référence:</b>	GES101935-F
<b>Note de satisfaction des participants:</b>	5,00 / 5

### Organiser le service IT

Définition des objectifs du service  
Mise en oeuvre du plan directeur, démarche d'urbanisation  
Comprendre la transformation digitale du SI  
Conduite et maîtrise du déroulement d'un projet IT

**Atelier : Elaboration d'un schéma directeur IT**

### Gérer la relation client/MOA

Cadrer la relation  
Cadrer les attentes  
Organisation des contributions

**Atelier : Matrice des parties prenantes et des influences**

### Gérer les équipes IT

Définition des processus et structuration du service (activités, exploitation et support)  
Circuits de décisions et de délégation  
Pilotage des processus  
Catégorisation des conflits et traitement des désaccords dans les projets

### Gérer un budget

Démarche d'analyse de la rentabilité d'un projet  
Indicateurs de suivi et seuils à définir  
Gestion de la valeur acquise et mesure de la performance financière

## **Atelier : Etude de cas d'un budget prévisionnel**

### **Garantir la sécurité et prévenir les risques**

Gestion des risques : démarche, formalisme, méthodes d'analyses (OCTAVE, MEHARI, EBIOS)

Survol des normes : ISO 31000, ISO 27005, ISO 27002, ISO 27001

Garantir la qualité de service : le SLA et l'exemple de l'ITSM

Enjeux de la SSI

Formaliser une stratégie de sécurité et définir un plan d'actions

Définir un référentiel SSI

Mise en place de la gouvernance

### **Atelier : Mise en place d'une gestion de risques**