

Formation Management d'un service IT

■ Durée :	2 jours (14 heures)
■ Tarifs inter-entreprise :	2 175,00 € HT (standard) 1 740,00 € HT (remisé)
■ Public :	Directeurs du SI, chefs de projets, managers
■ Pré-requis :	Connaissances de base en gestion de projet SI
■ Objectifs :	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
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	<ul style="list-style-type: none"> • Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.
■ Modalités d'évaluation :	<ul style="list-style-type: none"> • Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.
■ Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
■ Référence :	GES101935-F
■ Note de satisfaction des participants:	5,00 / 5
■ Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73

■ Modalités d'accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr , moncompteformation.gouv.fr , maformation.fr , etc.) ou en appelant au standard.
■ Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
■ Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr , nous étudierons ensemble vos besoins

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 en place de la gouvernance

Atelier : Mise en place d'une gestion de risques