

Formation sur les processus: Conception et mise en œuvre d'un modèle de services partagés (SHAREDSEFR, 4 jours)

Description

Le cours Conception et mise en œuvre d'un modèle de services partagés (Process Training) se concentre sur la mise en œuvre d'un modèle de gestion des services informatiques basé sur une approche de services partagés. La formation commence par l'architecture d'entreprise, suivie d'une discussion approfondie sur l'élaboration d'un dossier commercial, la gestion des exigences, l'ingénierie des processus, les mesures et les paramètres, l'analyse des risques et la gouvernance. Le cours se termine par un examen des facteurs culturels et organisationnels qui facilitent ou entravent le changement organisationnel. Une discussion complète des facteurs d'atténuation connexes est également incluse.

Tarifs

- Tarification: \$3,750/person
- Rabais de 10% lorsque vous inscrivez 3 personnes.

Plan de cours

Principes de base d'un modèle de services partagés

La vision des services partagés

Les trois piliers de la stratégie actuelle des services partagés

Définir les concepts de base : Services, processus, fournisseurs de services, etc...

Comprendre l'importance de la valeur, de la perception, de l'utilité et de la garantie

Comprendre l'analyse de rentabilité

Comprendre les objectifs stratégiques et l'architecture cible

Comprendre les types de fournisseurs de services

La définition d'un modèle de services partagés

Identifier les bons candidats à la transition vers des services partagés

Structures communes pour une mise en œuvre de services partagés

Décisions des clients sur les types de fournisseurs de services

Lab : Conception d'un modèle de services partagés d'un point de vue départemental

Conception de services partagés - Une vue ministérielle

À propos du portefeuille de services

Composants du portefeuille de services : Catalogue, Pipeline et Services retirés

Conception du portefeuille de services

Délimitation des responsabilités en matière de services - Services partagés et services ministériels

À propos de la gestion du portefeuille de services

À propos de la gestion du catalogue des services

Le portefeuille de services, les services partagés et la gestion

Laboratoire : Conception d'un portefeuille de services du monde réel

Définition des services

Aperçu du processus

Définir le marché et identifier les clients

Comprendre le client

Quantifier les résultats

Classifier et visualiser le service

Comprendre les opportunités

Définir les services en fonction des résultats

À propos des modèles de service

Définir les paquets de services

Pièges courants

Laboratoire : Définition des services ministériels dans un modèle de services partagés

L'art et la science du risque

Définitions essentielles : Risques, types de risques et atténuation

Identifier les risques et l'exposition

Évaluation et hiérarchisation des risques

Techniques concrètes d'évaluation des risques : SPOF, FTA et autres

Concepts essentiels de la planification de la continuité des services informatiques dans un environnement de services partagés

Créer un plan de continuité des services informatiques pour votre département

L'art : Quand la science ne sert à rien

Laboratoire : Création d'un plan de disponibilité et de continuité des services informatiques

L'art et la science des exigences

Le rôle des exigences

Qu'est-ce qu'une bonne exigence ? Qu'est-ce qu'une mauvaise exigence ?

À propos des types d'exigences

Quel est le rôle et l'importance des exigences dans la mise en œuvre de services partagés ?

Techniques d'élicitation, d'identification et de documentation des exigences

Exigences et transition des services

Exigences et transition des actifs

À propos des critères d'acceptation et de la transition

À propos des exigences fonctionnelles et des services partagés

À propos des exigences non fonctionnelles et des services partagés

À propos de la sécurité et des services partagés

L'art : Quand la science ne sert à rien

Laboratoire : Évolution des exigences dans un contexte de services partagés

Conception de la solution, de l'architecture et des systèmes de soutien

Concevoir des solutions de service dans un contexte de services partagés

Conception de systèmes et d'outils d'information de gestion dans un contexte de services partagés

Conception d'architectures technologiques et d'architectures de gestion

À propos du plan de cycle de vie et des systèmes de soutien

LAB : Début de la conception

L'art et la science des processus

Ce qui est un processus et ce qui ne l'est pas

La différence entre l'ingénierie des processus et la réingénierie des processus

Documentation des processus de base

Décrire visuellement les processus de base avec BPMN

Stratégies avancées de documentation

Décrire visuellement les interactions et les relations entre les processus avec BPMN

Conception d'un processus dans le monde réel

Concevoir un processus dans le monde des services partagés

Techniques pratiques pour la conception de processus dans un contexte de services partagés

L'art : Quand la science ne sert à rien

LAB : Concevoir des processus dans un contexte de services partagés

L'art et la science de la mesure et de la métrique

Comprendre les CCA, les IP, les KRI et les ICP.

Les principes de base : Facteurs critiques de succès et indicateurs clés de performance

Pourquoi les indicateurs clés de performance sont une espèce rare à ne pas confondre avec les indicateurs de performance.

Créer de véritables indicateurs de performance clés qui conduisent à une réelle amélioration

Conception du système de mesure dans un environnement de services partagés

L'art : Quand la science ne sert à rien

LAB : Créer des KPIs pour les CSFs identifiés

L'art et la science de la transition des services partagés

Aperçu des processus de transition

À propos des modifications, des versions et des déploiements

L'importance de la gestion du changement

Enquête sur la gestion de base du changement et les facteurs critiques de succès

Concevoir la gestion du changement dans un contexte de services partagés

L'importance de la gestion des versions et des déploiements

Enquête sur la gestion de base des versions et des déploiements et sur les facteurs critiques de succès

Conception de la gestion des versions et des déploiements dans un contexte de services partagés

L'art : Quand la science ne sert à rien

LAB : Créer des KPIs pour les CSFs identifiés

L'art et la science de l'exploitation des services partagés

Aperçu des processus opérationnels

À propos des incidents, problèmes et événements

L'importance de la gestion des événements

Enquête sur la gestion des incidents de base et les facteurs critiques de succès

Concevoir la gestion des incidents dans un contexte de services partagés

L'importance de la gestion des problèmes

Enquête sur la gestion de base des problèmes et les facteurs critiques de succès

Concevoir la gestion des problèmes dans un contexte de services partagés

L'art : Quand la science ne sert à rien

LAB : Créer des KPIs pour les CSFs identifiés

La culture du changement

Créer un plan de communication efficace

Créer un plan de transition efficace

Surmonter les principaux obstacles

LAB : La guerre des cultures : une simulation de différents points de vue

Une simulation de services partagés

Conception du scénario de simulation

Identification des critères d'acceptation

Exécution de la simulation

Évaluation des résultats

Table ronde

Aborder les principaux obstacles à une transition ministérielle efficace vers le modèle de services partagés