

Programme de formation – Panorama des méthodes de Management des opérations (en présentiel)

ISO 9001, ITIL V2 ET V3, E-SCM, CMMI, COBIT,
TOOLKIT 4 MANAGER

DOCUMENT CONFIDENTIEL

SARL au capital variable de 20.000 Euros
Code NAF 7022Z
RCS Toulouse 504 603 416
SIRET 504 603 416 00018
N° de déclaration d'activité formation :
73310565931

DEKADES Conseil
8, rue Eric Tabarly
31320 PECHABOU
Tél. : 06 26 48 20 81

Objectifs pédagogiques

Acquérir une vision d'ensemble des référentiels de management des opérations du marché :

- Comprendre les fondamentaux communs à l'ensemble des référentiels,
- Découvrir le contenu des référentiels (l'apport de chaque processus),
- Acquérir le vocabulaire de l'IT Service Management,
- Découvrir les avantages du déploiement d'un référentiel (cas réels),
- Positionner la maturité de son entreprise par rapport aux principaux processus.

A l'issue de la formation les stagiaires maîtrisent le vocabulaire et les concepts des référentiels du marché et disposent d'un diagnostic personnalisé du niveau de maturité de leur entreprise.

Contenu de la formation

PUBLIC CONCERNÉ

Managers, Membres de Comité de Direction (DAF, DG, DGA)

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

Formation sur 1 jour (soit 7h). Pédagogie dynamique basée sur la découverte de situations réelles, des apports magistraux et un test de maturité en fin de séminaire.

Effectif de stagiaires limité à 12 par session.

LIEU DE LA FORMATION

Dans les locaux du client ou des locaux réservés par lui

MOYENS TECHNIQUES

Vidéoprojecteur et écran, deux paperboards, feutres et post-it, salle modulable.

Module 1 : Introduction à l'IT

- La valeur et les fonctions de l'IT
- Qu'est-ce que la production informatique ?
- Qu'est-ce que le développement logiciel ?
- La notion de gouvernance

Module 2 : Panorama des référentiels

- Historique
- Cartographie des référentiels
- Les concepts communs
 - Le focus client
 - Les processus
 - Le cycle de vie des produits et des services
 - L'amélioration continue

Module 3 : ISO 9001 : Le générique

- Historique
- La structure de la norme
- Contenu

Module 4 : ITIL V2 : Le plus opérationnel

- Historique et acteurs de l'ITSM
- La structure du référentiel
- Contenu :
 - Le Centre de Services
 - 5 processus de Service Support
 - 5 processus de Service Delivery

Module 5 : ITIL V3 : plus ambitieux

- Le cycle de vie des services
 - La stratégie des services
 - La conception des services
 - La transition des services
 - L'exploitation des services
 - L'amélioration continue des services

Module 6 : CMMI : Logiciel et intégration de systèmes

- Historique et acteurs de CMMI
- La structure du référentiel
- Contenu :
 - Les 4 catégories
 - Les 25 processus
 - Les 5 niveaux de maturité

Module 7 : COBIT : La gouvernance

- Historique et acteurs du COBIT
- La structure du référentiel
- Contenu :
 - Les 4 domaines
 - Les 34 processus
 - Les 5 niveaux de maturité

Module 8 : ToolKit 4 Manager : La gestion d'équipe

- Historique et acteurs du ToolKit 4 Manager
- La structure du référentiel
- Contenu :
 - Les 4 domaines
 - Les 12 processus
 - Les 3 niveaux de maturité

Module 9 : e-SCM : La relation client/fournisseur

- Historique et acteurs de e-SCM
- La structure du référentiel
- Contenu :
 - E-SCM-SP (Service Provider)
 - E-SCM-CL (Client)
 - Les 5 niveaux de maturité

Module 10 : Avantages / Inconvénients

- Comparaison des domaines couverts
- Mise en œuvre

Module 11 : Evaluation, certification et Test de maturité

- Présentation du test
- Réalisation du test
- Eléments d'analyse des résultats

Profil du formateur

Alain WIND

Le formateur dispose d'une formation pluridisciplinaire et d'une expérience de plus de 25 ans dans le domaine du management, des projets, de la formation et du coaching :

Formations :

- Ingénieur de l'ENSAIA de Nancy.
- MBA Management Consulting de TBS (Ecole de commerce de Toulouse). Formation sur 18 mois.
- DU Coaching de l'IAE de Toulouse. Formation sur 12 mois.

Expériences / Compétences :

- Manager d'équipes de 5 à 700 personnes (25 ans).
- Consultant en Management et en Organisation
- Expert certifié de référentiels méthodologiques tels que ISO 9001, ITIL, eSCM, PRINCE2 et SCRUM
- Formateur
- Enseignant en école de commerce (DSCG et Mastères)
- Coach professionnel

Réalisations :

- Auteur du référentiel ToolKit 4 Manager.
- Auteur et animateur d'un blog sur le management : howtobecome-manager.fr