

VeriSM™

VeriSM™ Foundation



1. Présentation

Dans le monde du tout digital, les organisations qui tirent pleinement profit des nouvelles technologies digitales ont un avantage significatif dans leur environnement et cela se traduit de façon tangible dans leurs résultats. Cela n'est rendu possible que par un management performant des services digitaux.

Développé en 2017 par l'IFDC, VeriSM™ tirant son nom de l'anglais **V**alue-driven **E**volving Responsive **I**ntegrated **S**ervice **M**anagement- est une approche de gestion qui aide les fournisseurs de services digitaux à créer de la valeur.

Cette nouvelle approche dans le monde de la gestion des services IT, communément appelé **-ITSM-**, vise à mettre en place des pratiques dans toute une organisation et pas seulement à un département. Ces pratiques se veulent plus flexibles et également, plus centrées sur la valeur et l'accélération du Time-to-Market de nouvelles solutions digitales.

A travers une session de trois (3) jours, les participant(e)s pourront appréhender l'impact de la transformation digitale sur l'organisation, les personnes et les consommateurs. Ils pourront également être en mesure de traduire l'orientation stratégique dans un environnement opérationnel.

2. Objectifs

- Découvrir le modèle VeriSM™ et identifier ses apports ;
- Appréhender les 4 étapes du programme d'amélioration basé sur l'approche VeriSM™
- Définir ; Produire ; Fournir et Répondre ;
- Appréhender les pratiques progressives et leur rapport avec la gestion des services digitaux ;
- Se préparer à l'examen VeriSM™ Foundation.

3. Public cible

Cette formation s'adresse aux acteurs en charge de la gestion des services digitaux. Nous pouvons citer parmi eux : directeurs et responsables des systèmes d'information, chefs de projet IT, consultants en management des systèmes d'information.

4. Durée

03 jours

5. Prérequis

N/A : aucune connaissance particulière.

6. Certification

L'examen VeriSM™ Foundation est inclus dans le coût de la formation et est disponible en langue française.

L'examen a une durée d'une heure (60) minutes et se décline en un QCM de 40 questions. Pour réussir l'examen, au moins 26 bonnes réponses sont nécessaires, soit 65%.

7. Programme

Module 1 L'organisation de services

Module 2 La culture de services

Module 3 Le facteur humain et la structure organisationnelle

Module 4 Le modèle VeriSM™

Module 5 Les pratiques progressives

Module 6 Les technologies innovantes

Module 7 Mise en œuvre du VeriSM™

Module 8 Conclusion