

## Contenu détaillé du cours ITIL<sup>®</sup> Service Strategy

Le cours couvre les arguments suivants.

### **Introduction**

- Introduction au cours
- Introduction à la gestion des services informatiques
- Introduction à la stratégie des services

### **Les principes de la stratégie des services**

- L'habilité de choisir la stratégie
- Comment utiliser les 4 P
- Comment définir un service, créer une valeur
- Comment utiliser les stratégies d'externalisation

### **Les processus de la stratégie des services**

- Les concepts pour la gestion des processus de la stratégie des services
- Les finalités, le périmètre, et les objectifs des processus de la stratégie des services

### **Gouvernance**

- L'habilité d'analyser la gouvernance IT et de l'utiliser en faisant levier des référentiels pour la gouvernance

### **Organisation pour la stratégie des services**

- L'habilité de concevoir l'organisation en utilisant les structures et les méthodes

### **Considérations sur la technologie**

- Comprendre l'importance et les opportunités d'automatiser la gestion des services

### **Mise en œuvre de la stratégie des services**

- Développer et mettre en œuvre des stratégies qui suivent l'approche de la gestion du cycle de vie

### **Défis, facteurs critiques de succès et risques**

### **Préparation à l'examen**

- Règles, renseignements et meilleures pratiques pour passer l'examen
- Exécution d'examens blancs (deux examens blancs sont fournis)

### **Examen**

- Exécution de l'examen ITIL Service Strategy