

## Professional Cloud Service Manager

La formation Professional Cloud Service Manager PCSM est orienté ITSM et vous permet de gérer le Cloud Computing et ses services en utilisant une approche applicable au quotidien. Ce cours s'applique à un environnement IT hybride. Vous comprendrez comment le Cloud affecte la gouvernance de l'organisation, la conception, le déploiement et l'exploitation.

### Objectifs

- Analyser les outils stratégiques d'une organisation et ses capacités à concevoir, déployer et exploiter des services Cloud
- Différencier entre les risques potentiels et les bénéfices d'adoption d'une stratégie Cloud
- Produire une stratégie d'adoption initiale Cloud
- Identifier les stratégies pour réduire les risques et enjeux associés à l'adoption et aux services cloud
- Illustrer les bénéfices, les risques et les enjeux DevOps dans l'organisation

### Prérequis et nombre minimum 4 et maximum 12 stagiaires

- Des connaissances en langue anglaise et une expérience dans la gestion du Système d'Information est conseillée ainsi qu'une certification ITIL, d'avoir suivi et être certifié Cloud Technology Associate

### Public

- DSI - CIO, Service Managers, gestionnaire de services, consultant en gestion et stratégie Cloud, services Architectes, consultants technique avant-vente, tout professionnel IT.

### Durée (Intégrant 1 pause matin et après-midi et pauses déjeuners), dates et lieux

3 journées : 9h00-17h00 - 21 heures (Travail personnel non inclus) – dates/lieux : <https://www.valnaos.com/>

### Moyens : pédagogiques, techniques et encadrement

Projection du cours. La formation est en langue française, le support est en langue anglaise. Le cours est théorique à 60% et 40% pratique avec des discussions, partage d'expérience et étude de cas. Un accès à notre plateforme permet de télécharger tous les documents utiles à la formation. Prévoir pendant la formation votre smartphone/pc pour vous connecter et l'accès Wifi. Le formateur est un consultant terrain avec plus de 15 ans d'expérience et/ou certifié et accrédité pour délivrer la formation.

### Moyens d'évaluation et validation de la formation

- Des quizz et une étude de cas sont proposés pour évaluer vos connaissances, compétences.

### Programme

**Stratégie de Service Cloud** : les concepts, les 5 caractéristiques essentielles, les 3 modèles de service, et les 4 modèles de déploiement – les relations avec ITSM - les impacts du changement Cloud sur IT

**Les rôles de la gestion de Service Cloud** : l'interaction des rôles traditionnels IT et de la gestion de service Cloud – les rôles de l'organisation – les différences entre les fournisseurs cloud et le consommateur.

**La Stratégie du Service Cloud** : les fondamentaux – les concepts clés d'adoption Cloud – concept de la gestion des risques – différenciation entre les risques potentiels et les bénéfices d'une stratégie Cloud – les composantes d'une stratégie Cloud - produire une stratégie d'adoption initiale Cloud.

**La conception, le déploiement et la migration de Service Cloud** : bout en bout du service de conception Cloud à l'instar de la conception technique. Les difficultés du benchmarking – l'appropriation des méthodes de conception, de déploiement et de migration dans le Cloud – planning et analyse de la capacité et de la demande.

**La gestion de Service Cloud** : approfondissement de la fourniture opérationnelle et de la gestion du Cloud et des services basés Cloud – l'adaptation des processus clés (type ITIL) à la réussite de la gestion du Cloud – interfacer les structures existantes (ITSM) aux nouvelles procédures Cloud – SLM – Service Assurance- Gérer les configurations – les réactions face à la demande des services Cloud - DevOps, IT Hybride.

**Les économies du Service Cloud** : les modèles de tarification – CAPEX – OPEX – provisionnement – les coûts associés. Les facteurs clés de coût - les défis

**La Gouvernance du Service Cloud** : risques impliquant le fournisseur et le consommateur en utilisant le Cloud et ses services pour former la politique et les décisions de gouvernance – définitions – framework et considérations de la gouvernance Cloud – différence entre management et gouvernance – les prérequis clés de gouvernance

**La valeur ajoutée des Services Cloud** : la valeur ajoutée dans l'organisation et sa stratégie – les mesures de la valeur et rapports par une approche scorecard – mesures pour IaaS, PaaS, SaaS.

**Les frameworks** : les meilleures pratiques, les standards ISO- les framework de gouvernance – les standards Cloud