

## Programme de formation Certification PCSM Professional Cloud Service Manager

---

### • Objectifs

Les entreprises du numérique évoluent aujourd'hui dans des environnements toujours plus connectés et complexes. La gestion des services IT nécessite dès lors une adaptation constante au changement et se doit de délivrer des services toujours plus agiles. L'adoption du Cloud Computing permet de répondre à ces nouveaux défis, mais implique de revoir les stratégies, les principes de gouvernance ainsi que les modes de conception, déploiement ou migration des services. Notre formation PCSM s'inscrit dans ce contexte et vous permettra d'acquérir les connaissances et compétences clés d'une gestion de services efficace dans un environnement Cloud. Vous comprendrez comment le cloud computing et les services cloud impactent les opérations d'une société, et serez en mesure d'adapter les processus existants pour délivrer des services toujours plus performants. A l'issue de notre formation, les participants passeront la certification PCSM Professional Cloud Service Manager, administrée par le CCC (Cloud Credential Council). L'examen s'effectuera durant la dernière journée de formation, sous la supervision d'un formateur accrédité.

---

### • Pré requis

Une expérience dans la gestion des SI est conseillée. Il est également recommandé d'être titulaire de la certification Cloud Technology Associate (CTA), ou de posséder des connaissances équivalentes.

### • Durée

3 jours

### • Public

Chefs-de-projet, Consultants, DSI, Managers

---

### • Plan de formation

#### Introduction à la formation PCSM

Retour sur le cloud computing, vue d'ensemble et historique

Impacts de l'adoption du cloud sur l'IT

Concepts fondamentaux et terminologie de la gestion des services cloud

Relations avec l'ITSM

Modèles de support

Référentiels communément utilisés pour la gestion des services

#### Rôles de la gestion de services Cloud

Rôles traditionnels et rôles liés à la gestion du cloud

Rôles de l'organisation

Fournisseurs et consommateurs cloud

#### Stratégie de services Cloud

Principes fondamentaux de la stratégie de services cloud

Facteurs clés pour l'adoption d'une stratégie de services cloud

Risques et bénéfices associés, opportunités

Valeur des services

Gestion des parties prenantes

#### Conception, déploiement et migration de services Cloud

Principes de base de la conception de services cloud

Composer avec les systèmes, services et applications existants

Benchmarking de services cloud

Planifier la capacité d'un service cloud

Composants et méthodes de déploiement

Planifier la migration avant le déploiement

Cloud Store

## **Gestion de service Cloud**

De l'ITSM au CSM : interfacier les structures existantes aux nouvelles procédures

Gestion de niveau de services et garanties de services cloud

DevOps dans un environnement cloud

Gérer les configurations de services cloud

Gérer les changements dans un environnement cloud

Réagir à la demande de services cloud

## **Dimension économique des services Cloud**

Modèles de tarification

Dépenses d'exploitation et d'investissement (CAPEX-OPEX)

Provisionnement

Facteurs clés de coût des services cloud

## **Gouvernance de services Cloud**

Définitions associées à la gouvernance

Considérations pour le cloud

Framework de gouvernance cloud

## **Valeur métier des services Cloud**

Comprendre et démontrer la valeur ajoutée des services cloud

Lier valeur des services et stratégie

Mesurer la valeur des services cloud

## **Passage de l'examen de certification PCSM**

Examen blanc, correction commentée

Conseils pour réussir l'examen

Modalités d'évaluation : en ligne et en anglais, 25 questions, 75 minutes (90 minutes si votre langue natale n'est pas l'anglais), 65% de bonnes réponses nécessaires pour l'obtention de la certification.