

CATALOGUE DE

# FORMATION 2019-2020

talisker!

# SOMMAIRE

---

01	DES FORMATIONS POUR AVANCER ET TRANSFORMER	3
02	VOS BESOINS	
	Valoriser mes services auprès de mes clients et partenaires	4
	Professionaliser ma gestion de services	5
	Améliorer la prise de décision dans mes équipes	6
	Renforcer ma fourniture de services	7
	Optimiser l'usage de mes ressources	8
03	NOS FORMATIONS	
	Communication écrite et orale	10
	Marketing de la DSI	10
	Relation client	11
	Culture client	11
	Animer un comité à enjeu	12
	Décider ensemble : Difficultés et leviers pour le collectif	12
	Gestion des capacités	13
	Modes d'organisation des DSI et compétences	13
	ITIL Sensibilisation/Foundation	14
	Gestion de projet - TP2M	15
	Agile SCRUM Foundation	15
	DEVOPS	16

A black and white photograph of two men walking towards the camera in a long, brightly lit hallway. The man on the left is wearing a light-colored, short-sleeved button-down shirt and dark trousers. The man on the right is wearing a light-colored, long-sleeved button-down shirt with a subtle pattern and dark trousers, and he is wearing glasses. The hallway has a wooden plank floor and a white wall on the left side with a series of framed pictures or artworks hanging in a row. The lighting is soft and even, creating a clean and professional atmosphere.

01  
AVANCER &  
TRANSFORMER!

# 01

## DES FORMATIONS POUR AVANCER ET TRANSFORMER

Nous concevons la formation comme un outil des transformations réalisées dans le cadre de nos activités de conseil. Elle apporte la connaissance qui met en conscience et en confiance pour mobiliser et libérer les énergies.

### RÉPONDRE A VOS ENJEUX, RÉSOUDRE VOS PROBLÉMATIQUES

- Satisfaire vos clients,
- Montrer votre valeur,
- Garantir les opérations et la production quotidienne,
- Maîtriser et développer votre patrimoine,
- Préparer l'avenir et Construire demain
- Maîtriser les méthodologies et référentiels ITIL®, Agile Scrum®, ISO, etc.

### TRANSMETTRE LA CONNAISSANCE AU TRAVERS DU DISPOSITIF APPROPRIÉ

Nous utilisons des canaux de diffusion adaptés pour transmettre savoir-faire et savoir-être : présentiel, conférences, séminaires, e-learning, coaching, etc.

Au cours de notre action de formation, nous mobilisons les Hommes et leur énergie via des moyens interactifs adaptés à votre contexte : ateliers en groupe, mise en situation, Lego®, etc.

### FAIRE BÉNÉFICIER DE NOS EXPÉRIENCES ET CONNAISSANCES

Dans le cadre de nos interventions, notre posture de « faire faire », notre volonté à ne pas « faire à la place de » nous amène à faire du transfert de connaissances une priorité.

Nos formateurs sont avant tout consultants et ont une expérience opérationnelle des sujets qu'ils adressent. Ils vous offrent les 10 ans d'expérience du cabinet sur les problématiques de stratégie, de transformation des organisations et de gestion des services.

COMME NOS EXPÉRIENCES, NOTRE CATALOGUE S'ENRICHIT EN PERMANENCE !



02!  
VOS BESOINS!

## VALORISER MES SERVICES AUPRÈS DE MES CLIENTS ET PARTENAIRES

# Donnez-vous les moyens de devenir un business partner pour vos clients-métiers !

Ces formations adressent la relation des fonctions support à leur écosystème.

La posture des acteurs s'inspire des méthodes marketing et communication appliquées aux « marchés internes », mais également aux techniques commerciales qui professionnalisent la relation.

Les DSI souhaitent devenir des business partners des métiers de l'entreprise,

Les DAF ont besoin de valoriser leurs services au delà de la gestion financière, ...

« *Comment communiquer avec mon écosystème ?* »

« *Quelle posture et quels outils pour augmenter ma valeur auprès de mes clients internes ?* »

« *Comment diffuser la culture client/service/valeur auprès de mes équipes ?* »

« *Comment construire et faire vivre une relation de niveau business partner ?* »

## NOS FORMATIONS

### COMMUNICATION ÉCRITE & ORALE

Comment s'exprimer clairement et capter l'attention de son audience grâce à une méthode simple

p9

### MARKETING DE LA DSI

Les concepts marketing et communication appliqués à la DSI : service, client, valeur, benchmark, pricing, stratégie

p9

### RELATION CLIENT

La posture des acteurs et les techniques commerciales pour professionnaliser la relation et devenir un business partner

p10

### CULTURE CLIENT

Un parcours de e-learning pour sensibiliser tous les collaborateurs à la valeur des services produits et à la posture de service

p10

## PROFESSIONNALISER MA GESTION DE SERVICES

# Dotez-vous d'une gestion de service à l'état de l'art, efficiente et génératrice de confiance pour vos clients !

En tant que fournisseur de services, vous avez des préoccupations récurrentes dont : fournir un service de qualité, livrer dans les temps, s'améliorer en continu et donner une image de professionnel, ...

Nos formations favorisent la mise en place d'un environnement qui vous permettra d'adresser ces préoccupations

Elles s'appuient sur des référentiels qui ont fait leur preuve tels que ITIL, Scrum, etc.

*« Mes équipes manquent de méthodes. »*

*« Comment améliorer mes délais de livraison ? »*

*« Je souhaite que mes équipes partagent des pratiques éprouvées et reconnues. »*

*« Je veux certifier mes équipes à ITIL et leur donner des clefs d'amélioration. »*

## NOS FORMATIONS

### ITIL SENSIBILISATION /FOUNDATION

- Connaître et partager les notions et concepts qui permettront de structurer sa gestion de services.
- Obtenir la certification Foundation.

p14

### GESTION DE PROJET TP2M

- Acquérir et s'approprier les principes clés de la gestion de projet : ses phases, actions et livrables.
- Appréhender tous les axes de gestion : achats, ressources, pilotage, coûts, qualité, ...

p15

### AGILE SCRUM FOUNDATION

- Connaître les valeurs et principes agiles (focus sur le cadre Scrum), ainsi que des outils pratiques pour une mise en application.
- Obtenir la certification Foundation.

p15

## VALORISER MES SERVICES AUPRÈS DE MES CLIENTS ET PARTENAIRES

### Donnez-vous les moyens de devenir un business partner pour vos clients-métiers !

Ces formations adressent la relation des fonctions support à leur écosystème.

La posture des acteurs s'inspire des méthodes marketing et communication appliquées aux « marchés internes », mais également aux techniques commerciales qui professionnalisent la relation.

Les DSI souhaitent devenir des business partners des métiers de l'entreprise,

Les DAF ont besoin de valoriser leurs services au delà de la gestion financière, ...

« Comment communiquer avec mon écosystème ? »

« Quelle posture et quels outils pour augmenter ma valeur auprès de mes clients internes ? »

« Comment diffuser la culture client/service/valeur auprès de mes équipes »

« Comment construire et faire vivre une relation de niveau business partner ? »



## NOS FORMATIONS

### COMMUNICATION ÉCRITE & ORALE

Comment s'exprimer clairement et capter l'attention de son audience grâce à une méthode simple

p9

### MARKETING DE LA DSI

Les concepts marketing et communication appliqués à la DSI : service, client, valeur, benchmark, pricing, stratégie

p9

### RELATION CLIENT

La posture des acteurs et les techniques commerciales pour professionnaliser la relation et devenir un business partner

p10

### CULTURE CLIENT

Un parcours de e-learning pour sensibiliser tous les collaborateurs à la valeur des services produits et à la posture de service

p10



## PROFESSIONNALISER MA GESTION DE SERVICES

### Dotez-vous d'une gestion de service à l'état de l'art, efficiente et génératrice de confiance pour vos clients !

En tant que fournisseur de services, vous avez des préoccupations récurrentes dont : fournir un service de qualité, livrer dans les temps, s'améliorer en continu et donner une image de professionnel, ...

Nos formations favorisent la mise en place d'un environnement qui vous permettra d'adresser ces préoccupations

Elles s'appuient sur des référentiels qui ont fait leur preuve tels que ITIL, Scrum, etc.

*« Mes équipes manquent de méthodes. »*

*« Comment améliorer mes délais de livraison ? »*

*« Je souhaite que mes équipes partagent des pratiques éprouvées et reconnues. »*

*« Je veux certifier mes équipes à ITIL et leur donner des clefs d'amélioration. »*

## NOS FORMATIONS

### ITIL SENSIBILISATION /FOUNDATION

- Connaître et partager les notions et concepts qui permettront de structurer sa gestion de services.
- Obtenir la certification Foundation.

p14

### GESTION DE PROJET TP2M

- Acquérir et s'appropriier les principes clés de la gestion de projet : ses phases, actions et livrables.
- Appréhender tous les axes de gestion : achats, ressources, pilotage, coûts, qualité, ...

p15

### AGILE SCRUM FOUNDATION

- Connaître les valeurs et principes agiles (focus sur le cadre Scrum), ainsi que des outils pratiques pour une mise en application.
- Obtenir la certification Foundation.

p15

## AMÉLIORER LA PRISE DE DÉCISION DANS MES ÉQUIPES

# Comprendre les mécanismes de la décision et mieux décider ensemble !

La prise de décision est un des domaines de la complexité. Le nombre de dimensions des choix et l'environnement incertain peuvent mettre en déséquilibre la plupart des managers chevronnés.

Donner des outils efficaces aux managers et aux opérationnels associés aux décisions de l'entreprise est un enjeu du dirigeant s'il ne veut pas que toutes les décisions à prendre arrivent sur son bureau.

Nos formations mettent les stagiaires en capacité de repérer dans leur quotidien les erreurs usuelles de la prise de décision et leur permettent d'acquérir des outils utiles pour les corriger et les dépasser.

*« Je veux des décisions mieux préparées »*

*« Je veux améliorer la mise en œuvre des décisions prises »*

*« Je veux renforcer notre capacité collective à prendre des décisions »*

## NOS FORMATIONS

### ANIMER UN COMITÉ À ENJEU

Développer sa posture et ses compétences de savoir-être pour maîtriser l'animation des comités à forts enjeux.

p12

### DÉCIDER ENSEMBLE : DIFFICULTÉS ET LEVIERS POUR LE COLLECTIF

Rendre vos équipes conscientes des causes à l'origine de leurs difficultés et les amener à agir de manière plus efficace dans les prises de décision collectives.

p12

## RENFORCER MA FOURNITURE DE SERVICES

# Accélérer et améliorer vos livraisons ... Ensemble !

Face à des demandes toujours plus complexes et transversales, le mode projet garde sa pertinence pour maîtriser les risques et garantir l'atteinte des objectifs fixés.

Cependant, lors d'un projet, la Vie a aussi sa place, les aléas sont fréquents et il est souvent nécessaire de s'adapter et de dégager des degrés de liberté.

Il est donc important que les membres d'une équipe projet partagent un vocabulaire commun et des références explicites, que ce soit au niveau de la réalisation et du pilotage de projet.

*« Je veux fluidifier la relation de mes équipes impliquées dans les projets. »*

*« Comment accélérer la livraison pour apporter plus vite de la valeur à vos clients ? »*

*« Quelle méthodologie projet choisir pour répondre à mes contraintes et enjeux métiers ? »*

## NOS FORMATIONS

### GESTION DE PROJET TP2M

- Acquérir et s'appropriier les principes clés de la gestion de projet : ses phases, actions et livrables.
- Appréhender tous les axes de gestion : achats, ressources, pilotage, coûts, qualité, ...

p15

### AGILE SCRUM FOUNDATION

- Connaître les valeurs et principes agiles (focus sur le cadre Scrum), ainsi que des outils pratiques pour une mise en application.
- Obtenir la certification Foundation.

p15

### DEVOPS

- Comprendre et connaître les grands principes
- Réfléchir à la mise en œuvre

p16

## OPTIMISER L'USAGE DE MES RESSOURCES

# Développez les ressources et dessiner une organisation adaptées aux enjeux futurs !

Avec l'accélération de l'évolution technologique et les nouvelles méthodes de travail collaboratives et agiles, les organisations doivent intégrer de façon réactive une diversité croissante de technologies et de compétences parfois rares (data, sécurité, iot...).

Ces ressources doivent ensuite être organisées de façon à permettre l'agilité tout en continuant à garantir la maîtrise des coûts et la qualité.

Enfin, l'avènement du Cloud rebat les cartes des ressources et activités à avoir au sein d'une DSI.

Dans ce contexte, la DSI a un enjeu de diversifier ses modalités de sourcing et optimiser l'usage de ses ressources.

*« Quels nouveaux rôles et compétences sont à développer pour répondre aux enjeux de demain. »*

*« Comment le cloud impacte-t-il mon organisation ? »*

*« J'ai besoin de mettre en place une organisation facilitant l'agilité et la proximité métier. »*

*« Comment assurer de la transversalité au sein de mon organisation ? »*

## NOS FORMATIONS

### GESTION DES CAPACITÉS

- Se doter des clés pour une gestion efficace des ressources capacitaires.
- Savoir anticiper et faire évoluer son infrastructure pour répondre à l'usage des services et aux évolutions métiers.

p13

### MODES D'ORGANISATION DES DSI ET COMPÉTENCES

- Connaître les modèles d'organisation, savoir définir la cible qui répondra à vos enjeux et évolutions du marché.
- Discuter des leviers : zoom sur la stratégie de sourcing et les nouveaux rôles et compétences...

p13



03!  
NOS FORMATIONS!

## VALORISER MES SERVICES AUPRÈS DE MES CLIENTS ET PARTENAIRES



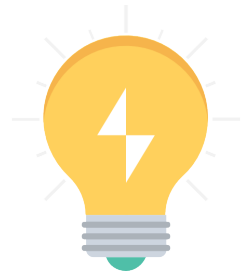
2 jours

### MARKETING DE LA DSI

Basée sur de nombreux exemples et cas réels reflétant les situations les plus diverses - tailles des DSI, types d'organisations, domaines d'activité et profils utilisateurs - cette formation a un caractère très concret.

Elle apporte de nombreux conseils et des règles pratiques pour mieux comprendre, se repérer, savoir ce qui se fait et ce qui peut être fait.

Les participants maîtriseront les concepts marketing et communication appliqués à la DSI : service, client, valeur, benchmark, pricing, stratégie, communication, ... et les modalités de mise en œuvre.



1 jour

### COMMUNICATION ÉCRITE ET ORALE

La formation vise à aider les participants dans les relations avec leurs clients, mais aussi avec leurs fournisseurs ou toutes autres personnes en contact professionnel.

Le dispositif proposé vise à donner envie aux collaborateurs de communiquer et de développer leur autonomie et leur aisance.

Alternant moments pédagogiques et ludiques, la formation facilite l'ancrage de comportements aidants, qui permettent ensuite aux collaborateurs de faire appel spontanément et avec un minimum d'efforts à ces nouvelles compétences et bonnes pratiques.



## VALORISER MES SERVICES AUPRÈS DE MES CLIENTS ET PARTENAIRES



2 jours

### RELATION CLIENT

Les interlocuteurs des métiers-clients sont sensibilisés aux techniques commerciales pour initier, animer et entretenir une relation client efficace et au bon niveau.

Cette formation donne l'occasion aux acteurs de la filière SI d'être en contact avec des clients, de prendre conscience du rôle de la filière et de s'approprier des outils pour l'améliorer.

La formation aborde au travers d'outils et de retours pratiques d'expériences :

- les produits de la filière, ses services,
- la communication personnelle et institutionnelle,
- le rôle des acteurs dans le dispositif de la relation client



Selon votre  
contexte

### CULTURE CLIENT

La conscience par tous de la notion de client-métier et de la valeur des services est fondamentale dans la posture et la compréhension de chacun.

Cette formation est un moment de transmission du sens de l'action de la filière SI (ADN de la filière, l'orientation client) mais aussi d'identification des difficultés dans la relation.

La formation permettra aux participants de :

- Comprendre les typologies de clients (clients, utilisateurs, ...)  
et leurs principales attentes.
- Avoir conscience de l'expérience vécue par les clients  
et en tenir compte dans son travail quotidien.
- Être capable d'écouter les clients, d'identifier  
les dysfonctionnements.
- Savoir se positionner dans l'organisation IT et connaître  
les interlocuteurs et rôles impliqués dans la relation client.
- Prendre des initiatives vis-à-vis des clients : anticiper, les servir, les  
conseiller, les étonner, etc.

## AMÉLIORER LA PRISE DE DÉCISION DANS MES ÉQUIPES



1 jour

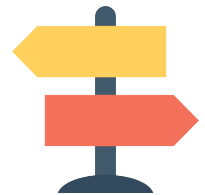
### DÉCIDER ENSEMBLE : DIFFICULTÉS ET LEVIERS POUR LE COLLECTIF

Rendre vos équipes conscientes des causes à l'origine de leurs difficultés et les professionnaliser sur leurs prises de décision.

Durant la journée, les participants découvrent les principes derrière ces moments cruciaux pour l'entreprise :

- les 5 étapes de la prise de décision ainsi que les biais,
- le rôle des trois cerveaux,
- les escalades managériale et technique,
- les rôles d'un système de prise de décision,
- les outils de la prise de décision,
- les bonnes pratiques.

Les participants sont invités à mettre en pratique les principes dans différentes mises en situation.



1 jour

### ANIMER UN COMITÉ À ENJEU

Développer sa posture et ses compétences de savoir être pour maîtriser l'animation des comités à forts enjeux.

La formation se compose de 2 parties :

- Les principes liés à la prise de décision (les 5 étapes et les mécanismes)
- Les différents éléments composant un comité : les rôles (Propriétaire et Ordonnance) et les moments forts (préparer, animer, débriefing, communiquer et suivre l'exécution des décisions)



Les participants sont invités à mettre en pratique les principes dans différentes mises en situation propres à chaque étape.



## OPTIMISER L'USAGE DE MES RESSOURCES



1 jour

### MODES D'ORGANISATION DSI ET COMPÉTENCES

Structurer une organisation adaptée à vos enjeux et se doter des compétences d'avenir.

La formation, est découpée en 4 temps :

- Les activités, rôles et compétences IT qu'une DSI doit développer pour être en mesure de traiter les enjeux d'avenir, et ceux dont elle doit gérer la décroissance.
- Les différents modèles d'organisation répondant aux grandes évolutions du marché : description, analyse critique, contextes propices d'application et principes de mises en œuvre
- La démarche de définition de son organisation cible sur mesure
- Zoom sur la stratégie de sourcing (recrutement, sous-traitance, ...) dans un marché contraint

Les participants sont invités à mettre en pratique les principes dans différentes mises en situation propres à chaque étape.



Selon votre  
contexte

### GESTION DES CAPACITÉS

Disposer à temps des ressources nécessaires au bon fonctionnement du Système d'Information.

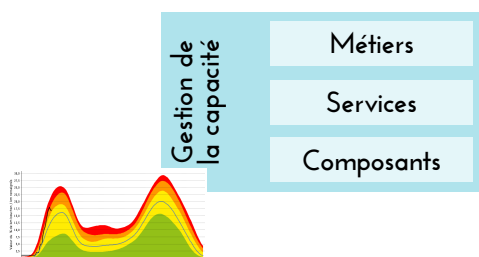
Avoir une gestion des capacités qui soutient l'agilité demandée par vos métiers.

Au travers des évolutions technologiques successives, les problématiques de gestion des capacités ont changé : l'enjeu n'est plus seulement de disposer de ressources ou de respecter ses engagements capacitaires mais d'avoir une infrastructure et une organisation flexibles.

Le programme pouvant aller de 1 à 2 jours en fonction de votre contexte, comprend :

- Les activités de la gestion des capacités, gestion de la performance et capacity planning
- Le processus dans les référentiels et ses relations avec les autres processus
- L'organisation et le pilotage
- Aspects techniques : modélisation, ...

Cette formation est destinée aux collaborateurs de la fonction SI concernés par la gestion des ressources capacitaires.



## PROFESSIONNALISER MA GESTION DE SERVICES

### ITIL - Information Technology Infrastructure Library

est un référentiel reconnu au niveau international.

Il regroupe un ensemble de bonnes pratiques permettant d'accompagner les fournisseurs de services dans toutes les problématiques qu'ils rencontrent.



3 jours

#### ITIL FOUNDATION

Obtenez la certification qui atteste de votre compréhension des fondamentaux.

Obtenez la certification qui atteste de votre compréhension des fondamentaux.

Nous parcourons tous les concepts et principes clefs du référentiel : sa structure « cycle de vie des services », ses systèmes, ses processus,... de la stratégie à l'amélioration continue. Cette formation permet aux stagiaires de s'approprier un langage et des outils qu'ils pourront partager dans leur quotidien.



Cette formation se destine à toute personne impliquée dans la gestion de services IT.



1 jour

#### SENSIBILISATION ITIL

Prenez connaissance des notions principales du référentiel le plus plébiscité par les DSI..

Les objectifs :

- Comprendre la structure du cycle de vie et les processus de gestion de service
- Appréhender les notions, le vocabulaire et les concepts primordiaux

Cette formation se destine à toute personne impliquée dans la gestion de services IT.

The ITIL [Approved Examination Organization / Accredited Training] logo is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



## PROFESSIONNALISER MA GESTION DE SERVICES & RENFORCER MA FOURNITURE DE SERVICES



2 jours

### GESTION DE PROJET TP2M

Cette formation est inspirée des meilleures pratiques et permet d'acquérir les principes clés de la gestion de projet, tant concernant le cycle de vie, que le management de projet, la gestion des acteurs et des instances.

Destinée à tous les métiers d'une organisation, la formation présente sur 2 jours une décomposition en phases, en actions et en livrables majeurs qui permet aux participants, de se les approprier et les mettre en œuvre dans leur contexte professionnel.

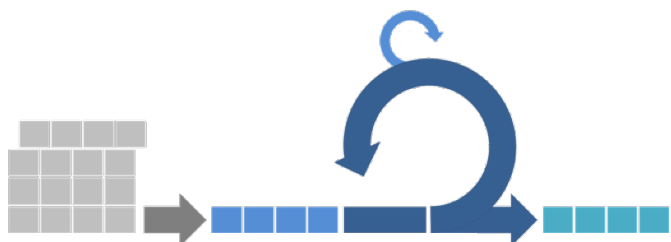


2 jours

### GESTION DE PROJET AGILE SCRUM

Cette formation présente les fondamentaux de l'agilité et notamment du cadre Scrum en définissant les rôles, les événements et les outils qui la composent. Une fois ces bases posées, la formation va plus loin en présentant des bonnes pratiques et des outils sortant du cadre Scrum permettant de se projeter sur une mise en œuvre de l'agilité.

Destinée à des membres de DSI ayant vocation à travailler sur des projets SI, la formation s'étend sur 2 jours et permet aux stagiaires de passer un examen pour l'obtention de la certification Agile Scrum Foundation.



## RENFORCER MA FOURNITURE DE SERVICES

### DevOps

La plus belle des occasions pour transformer la DSI, se débarrasser des habitudes, techniques et culturelles qui n'ont plus lieu d'être en 2018 et en faire l'outil performant attendu par les Métiers.

Dev, Ops, Managers, Métier, tous gagnent à comprendre DevOps.



3 jours

### DEVOPS PROFESSIONAL

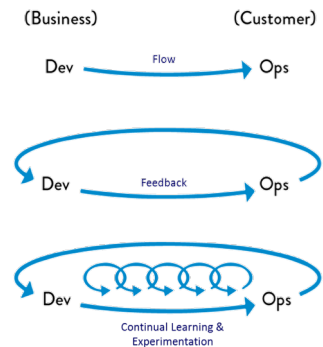
Comprenez ce que recouvre la culture DevOps, pourquoi et comment elle apporte de la valeur à l'entreprise et obtenez la certification qui témoigne de l'appropriation des principes et outils.

Cette formation s'adresse aux :

- Dev et Ops impliqués dans la mise en place d'une « démarche DevOps »
- Acteurs métiers et managers en relation avec des équipes DevOps

Un programme riche vous attend :

1. Raison d'être de DevOps, problématiques traitées par DevOps
2. Lean, Agile, ITIL
3. Les concepts clés
4. Les 3 voies de DevOps : Flow, Feedback, Continuous Learning & Experimentation
5. Sécurité, changements et DevOps
6. Mise en œuvre de la démarche DevOps



0,5 à  
1 jour

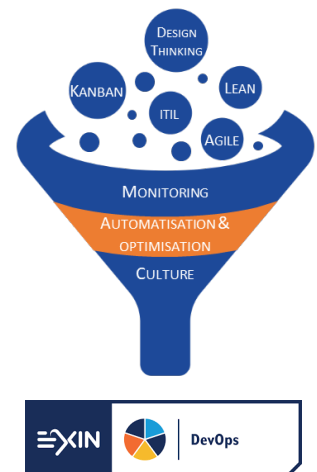
### SENSIBILISATION DEVOPS

Découvrez l'essentiel de DevOps dans un format court et adapté à vos enjeux et votre contexte.

Les objectifs :

- Connaître et comprendre les piliers qui composent la « philosophie DevOps »
- Identifier les gains et fournir des pistes d'amélioration

Développeurs, membres des opérations et managers profiteront de cette sensibilisation.





# TRANSFORMER, PAR LES HOMMES ET POUR L'ENTREPRISE !

Créé en 2006, Talisker apporte aux directions des fonctions support et Directions Générales notre conseil, notre accompagnement et nos expertises.

L'offre du cabinet est structurée autour de 3 sujets majeurs :  
le marketing des fonctions support,  
la mobilisation des Hommes  
& la transformation.

## NOS PARTENAIRES

PEOPLECERT  
PARTNER

EXIN



Talisker est  
AGRÉÉ CENTRE DE FORMATION  
depuis 2008.

Les formations sont dispensées  
en intra entreprises et nous adaptons  
notre calendrier et le contenu de  
nos formations à vos disponibilités  
et à votre contexte.

# talisker!

CABINET DE CONSEIL EN MANAGEMENT & ORGANISATION

2, rue Washington, 75008 Paris  
Tel: +33 (0)1 77 37 01 00  
[www.talisker-consulting.com](http://www.talisker-consulting.com)