

CATALOGUE DE
FORMATION
2020

talisker!

01	DES FORMATIONS POUR AVANCER ET TRANSFORMER	2
02	VOS BESOINS	4
	M'organiser et faire évoluer mon offre en pensant stratégie	5
	Faire évoluer mon management pour répondre aux enjeux de pilotage et de gestion	6
	Améliorer ma posture client et valoriser mon offre	7
	Adapter mes pratiques pour renforcer la fourniture et la gestion des services	8
03	NOS FORMATIONS	9
	Stratégie	
	Modes d'organisation des DSI et compétences	10
	Stratégie Océan bleu	11
	Business model et création de valeur	12
	Développer la maturité « innovation » de l'entreprise	13
	Management	
	Manager à l'époque agile	14
	Animer un comité à enjeu	15
	Décider ensemble : Difficultés et leviers pour le collectif	16
	Posture client	
	Communication écrite et orale	17
	Marketing de la DSI	18
	Marketing produit	19
	Relation client	20
	Culture client	21
	Pratiques	
	ITIL Foundation v3 & 4	22
	Gestion de projet	24
	Agile SCRUM Foundation	25
	DevOps Foundation & Professional	26
04	NOS FORMATEURS	28

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, professional atmosphere.

01
AVANCER &
TRANSFORMER!

01

DES FORMATIONS POUR AVANCER ET TRANSFORMER

Chez Talisker, notre approche de la formation n'est pas celle d'un organisme de formation de grande envergure : nous concevons la formation comme un support des transformations réalisées dans le cadre de nos activités de conseil. C'est pourquoi nous y apportons notre expérience en plus des connaissances et outils qui mettent en conscience et en confiance pour mobiliser et libérer les énergies.

RÉPONDRE À VOS ENJEUX, RÉSOUDRE VOS PROBLÉMATIQUES

Toutes nos formations servent une ambition, celle de fournir au client de l'organisation la valeur qu'il en attend

- Garantir les opérations et la production quotidienne, maîtriser et développer votre patrimoine,
- Préparer l'avenir et construire demain,
- Montrer la valeur,
- Maîtriser les méthodologies et référentiels (ITIL®, Agile Scrum®, ISO, etc...)

TRANSMETTRE LA CONNAISSANCE AU TRAVERS DU DISPOSITIF APPROPRIÉ

Nous utilisons tous les 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

Nous sommes convaincus que la pratique s'acquiert par le geste, c'est pourquoi toutes nos formations laissent une large place à la mise en œuvre par vous même des concepts abordés.

Nos formateurs sont avant tout consultants et ont une expérience opérationnelle des sujets qu'ils adressent. Ils vous offrent les 13 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!

M'ORGANISER ET FAIRE ÉVOLUER MON OFFRE EN PENSANT **STRATÉGIE**

Vous êtes contraint d'innover et de vous adapter ! Munissez-vous des outils stratégiques et d'une organisation adaptée !

« Comment les technologies impactent-elles mon organisation ? », voilà bien un enjeu des plus compliqués tant les marchés bougent et les besoins évoluent. À cela s'ajoute la multiplicité des offres concurrentielles qui vous remettent constamment en question, challengent votre offre et in fine, votre organisation.

Il faut donc trouver sa place dans son écosystème et prendre les « parts de marché » à la hauteur de ses ambitions. Pour cela l'entreprise doit se doter d'une **stratégie business**, de différenciation...d'une **stratégie d'innovation**.

Et vos équipes, seront-elles structurellement armées pour jouer cette partition ? Ont-elles les compétences de demain ?

Côté SI, dans un contexte où les solutions technologiques sont toujours plus impactantes et les compétences trop rares, la DSI doit se doter de **l'organisation qui répondra aux attentes de demain**.

« Comment me différencier des concurrents tout en maintenant ma valeur et mes prix ? »

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

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

NOS FORMATIONS

MODES D'ORGANISATION DES DSI ET COMPÉTENCES

Connaitre les modèles d'organisation, savoir définir la cible qui répondra à vos enjeux et aux évolutions du marché.

Discuter des leviers : zoom sur la stratégie de sourcing et les nouveaux rôles et compétences...

p10

STRATÉGIE OCÉAN BLEU

Se familiariser avec les concepts associés à la Stratégie Océan Bleu et vous permettre d'en comprendre les grandes étapes de mise en œuvre.

p11

BUSINESS MODEL ET CRÉATION DE VALEUR

Savoir challenger le caractère innovant des concepts et/ou projets et apprécier le risque associé. Reconnaître et analyser des innovations de business model pour développer la création de valeur.

p12

DÉVELOPPER LA MATURITÉ INNOVATION DE SON ORGANISATION

Disposer de repères qui vous permettent de diagnostiquer et de faire progresser la maturité innovation de votre entreprise.

p13

AMÉLIORER LA GESTION ET LE PILOTAGE PAR UN **MANAGEMENT** APPROPRIÉ

Adapter son management à l'agilité et comprendre les mécanismes de la décision pour mieux décider ensemble !

L'adoption de l'agilité dans les organisations, par nécessité et/ou volonté, a engendré des changements dans le **mode de fonctionnement** des équipes. Dans le même temps, la multiplication des solutions, des modes de sourcing, la diversité des profils, ou encore l'amplification de la cocréation ont rendu encore plus **complexe la prise de décision**.

Le bouleversement des modes de fonctionnement, 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, à la fois sur le management et la prise de décision est un enjeu fort du dirigeant s'il ne veut pas **manager à la place de ses managers et recevoir sur son bureau toutes les décisions à prendre**.

« Comment faire pour manager cette équipe d'agilistes ? »

« 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

MANAGER À L'ÉPOQUE AGILE

Se doter de clés vous permettant d'adapter votre façon de manager vos activités et vos équipes aux évolutions portées par le mode de fonctionnement Agile.

p14

ANIMER UN COMITÉ À ENJEU

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

p15

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.

p16

AMÉLIORER MA **POSTURE CLIENT** ET VALORISER MES SERVICES

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

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

Les fonctions support ont une position ambiguë dans l'entreprise : traditionnellement, et par définition, vues comme « improductives », elles sont pourtant des chevilles ouvrières essentielles des processus de production de l'entreprise.

C'est pour relever ce défi de la valorisation de ces fonctions que nous avons conçu une série de formations qui se proposent d'appliquer au « marché interne » des entreprises, des techniques et outils du marketing, du commerce et de la communication.

Les fonctions support disposent ainsi des compétences et outils leur permettant d'agir en business partners de leurs clients-métiers et de valoriser leurs services et produits auprès d'eux.

« 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

COMMUNI- CATION ÉCRITE & ORALE

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

p17

MARKETING DE LA DSI

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

p18

MARKETING DES PRODUITS TECHNIQUES

Disposer des outils permettant de concevoir, promouvoir et faire évoluer des produits adaptés à leur marché et utilisateurs.

p19

RELATION CLIENT

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

p20

CULTURE CLIENT

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

p21

ADAPTER MES **PRATIQUES** POUR RENFORCER LA FOURNITURE ET LA GESTION DES SERVICES

Dotez-vous de pratiques génératrices de performance et 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, ...

Vous devez aussi faire face à des demandes toujours plus complexes et transversales pour lesquelles votre **gestion de service** et vos **modes projet** doivent permettre de **maîtriser les risques et garantir l'atteinte des objectifs fixés**.

Nos formations, issues de référentiels qui ont fait leur preuve (ITIL, Scrum, DevOps...), favorisent la mise en place d'un environnement qui vous permettra d'adresser ces préoccupations.

« Je souhaite que mes équipes deviennent plus efficaces et partagent des pratiques éprouvées et reconnues. »

« Je veux fluidifier la relation de mes équipes entre elles et avec les autres. »

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

« Quelles méthodologies projet choisir pour répondre à mes contraintes et enjeux métiers ? »

NOS FORMATIONS

ITIL FOUNDATION v3 2011 & 4

Connaitre et partager les notions et concepts qui permettront de structurer sa gestion de services.

Obtenir la certification Foundation.

p22

GESTION DE PROJET

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, ...

p24

AGILE SCRUM FOUNDATION

Connaitre les valeurs et principes agiles (focus sur le cadre Scrum), ainsi que des outils pratiques pour une mise en application.

Obtenir la certification Foundation.

p25

DEVOPS FOUNDATION & PROFESSIONAL

Comprendre et connaitre les grands principes DevOps.

Réfléchir à la mise en œuvre.

p26

A black and white photograph of a man in profile, wearing glasses and a light-colored button-down shirt, holding a stack of papers. He is standing in a bright, modern room with large windows and a hanging light fixture. In the background, several people are seated at a table, listening. The overall atmosphere is professional and educational.

03!
NOS FORMATIONS!

MODES D'ORGANISATION DES DSI ET COMPÉTENCES



Structurez une organisation adaptée à vos enjeux et dotez-vous des compétences d'avenir !

POUR QUI ?

Toute personne qui, au sein d'une DSI, doit faire face à des enjeux organisationnels : management, transformation, RH, ...

POURQUOI ?

Cette formation vous apportera bagage théorique et retours d'expérience qui vous permettront d'appréhender la mise en place d'une nouvelle organisation au sein de votre DSI ou la construction d'un plan de transformation.

CONTENU

La formation est découpée en 4 temps :

- Les activités, rôles et compétences IT qu'une DSI doit développer
- Les différents modèles d'organisation répondant aux grandes évolutions du marché
- La démarche de définition de son organisation cible sur mesure
- Zoom sur la stratégie de sourcing



J1 matin

Notions d'organisation et vocabulaire

Les différentes formes d'organisation

Les modèles d'organisation de DSI

J1 après-midi

Les rôles et compétences à développer

Comment s'y prendre ?

STRATÉGIE Océan BLEU



Toucher du doigt les clés et maîtriser les outils qui permettent de trouver de nouveaux marchés fondés à la fois sur la différenciation et les prix élevés.



POUR QUI ?

- Dirigeants
- Responsables R&D
- Responsables de cellules ou de projets d'innovation

POURQUOI ?

Cette formation vous familiarisera avec les concepts associés à la Stratégie Océan Bleu et vous permettra d'en comprendre les grandes étapes de mise en œuvre.

CONTENU

Concrètement, le programme du stage permet à chacun de s'approprier les outils méthodologiques clés pour construire une offre divergente source d'un nouveau marché :

- Les catégories de non-clients
- Leviers d'utilité
- Canevas stratégique et courbes de valeur
- 4 actions ERAC
- Les 6 pistes



J1

Les principes de la stratégie

Analyse d'offres



J2

Le processus océan bleu

Atelier de mise en pratique

Un apport théorique sur la stratégie Océan Bleu appuyé par des exemples choisis d'innovations de rupture permet aux participants de s'en approprier les outils. Un jeu de rôle permet ensuite d'éprouver le parcours dans son ensemble lors de l'atelier.

BUSINESS MODEL ET CRÉATION DE VALEUR



Une approche concrète et complète de la création de valeur par l'innovation.

POUR QUI ?

Tous les professionnels souhaitant se familiariser avec les concepts propres à la création de valeur par l'innovation.

POURQUOI ?

Grâce à cette formation, vous :

- Pourrez challenger les concepts et/ou les projets en éprouvant leur caractère innovant et en appréhendant les risques associés.
- Saurez reconnaître et analyser des innovations de business model pour développer la création de valeur.

CONTENU

Le concept de business model sera vu en profondeur. Nous aborderons :

- l'innovation,
- les principaux mécanismes de création de valeur
- le processus de création de valeur par l'innovation.

Les notions seront appréhendées au travers de nombreux exemples et modèles types.



J1 matin

Business Model : c'est quoi ?

Vous avez dit innovation ?

Étude de cas 1 : « Co-crédation »



J1 après-midi

Étude de cas 2 : « Open Innovation »

Étude de cas 3 :
« Architecte énergétique »

DÉVELOPPER LA MATURITÉ INNOVATION DE SON ORGANISATION



2 jours

Se forger une vision complète de ce qui fait la capacité de l'entreprise à innover et des leviers pour la développer.



POUR QUI ?

Les professionnels souhaitant se doter d'une vision globale, cohérente et outillée des éléments caractéristiques de la capacité à innover d'une organisation.

POURQUOI ?

Grâce à cette formation, vous disposerez de repères qui vous permettront de diagnostiquer et de faire progresser la maturité innovation de votre entreprise.

CONTENU

À l'issue des deux jours passés ensemble vous serez capable de :

- comprendre et approfondir des compétences organisationnelles d'innovation
- développer une vue systémique de ce qui permet à une organisation d'innover
- construire et mettre en œuvre un plan de montée en maturité de votre organisation pour booster l'innovation



Chaque participant réalisera un diagnostic de maturité innovation de son entreprise, la formation sera également l'occasion pour eux d'aborder leurs pratiques, les difficultés rencontrées et de partager des plans d'action.



J1

Plantons le décor : définition de la notion

Performance de l'innovation

Connexion aux écosystèmes

Détection des opportunités,
focalisation des énergies



J2

Création de valeur : de l'idée au marché

Pilotage, gestion des assets et de la performance

Travaux pratiques

La formation s'appuie sur un modèle de pratiques illustrées d'exemples concrets de mises en œuvre. Grâce à des exercices et des débats, le benchmark et les échanges seront facilités.

MANAGER À L'ÉPOQUE AGILE



Une formation pour aider les Managers à transformer leur management pour être totalement connectés à l'approche Agile.

POUR QUI ?

L'ensemble des managers qui ont à concilier les pratiques agiles avec une gestion d'entreprise plus « planifiée ».

POURQUOI ?

Cette formation vous donnera les clés pour adapter votre façon de manager vos activités et vos équipes aux évolutions portées par le mode de fonctionnement Agile.

CONTENU

Vous trouverez des solutions concrètes d'évolution d'un management mêlant la réalisation des objectifs opérationnels et les soft skills nécessaires à une animation moderne du collectif et de l'individu. Après un retour sur les concepts de la méthode Agile, nous projetons ses impacts sur chacune des 4 activités principales du Manager : pilotage, gestion humaine, prévision et anticipation du changement.



Le programme existe en 1 et 2 jours en fonction de votre contexte et se déroule comme suit :



En quoi l'agile bouscule les organisations ?

Le rôle du manager

Les évolutions induites par l'Agile sur le pilotage des activités



Le manager et son équipe agile

Le manager coach !
Faire grandir ses collaborateurs

Prévoir ou anticiper les changements ?

EXEMPLE
D'AGENDA

Nous vous donnons des pistes d'évolution ou de transformation du management, mais également des moyens pratiques pour les mettre en œuvre.

ANIMER UN COMITÉ À ENJEU



Développez votre posture et votre savoir-être pour maîtriser l'animation des comités à forts enjeux !



POUR QUI ?

Des managers qui reprennent ou mettent en place un comité portant un enjeu significatif.

POURQUOI ?

En tant que responsable d'un comité, grâce à cette formation vous adopterez les bonnes postures et les bons réflexes pour permettre à ses membres de contribuer aux décisions et en fiabiliser la mise en œuvre.

CONTENU

Vous mettrez en pratique les réflexes liés à l'installation d'un comité et sa vie courante (préparation, animation, communication...).

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)



J1 matin

Les 5 étapes de la prise de décision

(Re)jouer le dernier comité

Les rôles et les temps forts



J1 après-midi

Mise en situation

Préparation du prochain comité

Les participants vivent différentes mises en situation afin de mettre en pratique les principes abordés au cours de la journée.

DÉCIDER ENSEMBLE : DIFFICULTÉS ET LEVIERS POUR LE COLLECTIF

Vous avez le sentiment que toutes les décisions vous reviennent ou qu'elles ne sont pas appliquées ? Adoptez les outils qui vous permettront d'améliorer la prise de décision dans votre organisation !

POUR QUI ?

- Les managers
- Les opérationnels associés aux décisions de l'entreprise.

POURQUOI ?

Managers et collaborateurs seront davantage en maîtrise et à l'aise avec leurs décisions car ils les prendront en pleine conscience des mécaniques associées.

CONTENU

Les participants vont acquérir des méthodes et pratiques qui leur permettront d'adopter les bons réflexes. Différents éléments, cruciaux dans les processus de prise de décision des individus d'une organisation, seront analysés :

- les 5 étapes de la prise de décision
- le jeu des biais cognitifs
- les escalades managériale et technique
- les rôles d'un système de prise de décision
- les outils de la prise de décision



J1 matin

Théorie de la prise de décision

Pourquoi organiser la prise de décision ?

J1 après-midi

Mise en situation : un collectif managérial à l'épreuve de la décision

Les outils, techniques et bonnes pratiques à emporter

COMMUNICATION ÉCRITE ET ORALE



La communication est l'affaire de tous au sein d'une organisation !
Le développement de la relation client des collaborateurs passe par l'autonomie et l'aisance dans leur communication écrite et orale.



POUR QUI ?

Toute personne amenée à communiquer avec impact.

POURQUOI ?

Cette formation vous aidera dans la construction et l'entretien **des relations avec vos clients**, vos fournisseurs et toutes les personnes avec lesquelles vous êtes en contact professionnel.

CONTENU

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.



J1 matin

Mise en situation de communication orale hors contexte : jeu du trombone

Méthode AIDA

Simulation de mise en situation de communication orale

J1 après-midi

Simulation de mise en situation de communication orale

Mise en situation de communication écrite sur des cas réels des participants

Chaque étape de la formation aboutit à une mise en situation pour ancrer les pratiques et la méthode AIDA abordées au cours de la formation.

MARKETING DE LA DSI



Faites évoluer le positionnement et l'image de votre DSI auprès de vos clients métier.

POUR QUI ?

- Les acteurs de la DSI qui participent à la définition et/ou au pilotage de l'offre de service et qui gèrent les relations avec les métiers/utilisateurs
- Tous les managers de la DSI

POURQUOI ?

Cette formation formule une version interne et spécifique à la DSI du marketing BtoB et BtoC dont nous sommes tous clients. Ce marketing interne propose des leviers d'amélioration de la valeur perçue de la DSI au sein de l'entreprise.

CONTENU

Basée sur de nombreux exemples et cas réels reflétant les situations les plus diverses, 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 !



Marketing & marketing de la DSI

Les services

Clients et utilisateurs



La communication de la DSI

Organiser et mettre en pratique le marketing de la DSI

Des cas pratiques vous permettent de vous approprier les principes abordés au cours des deux jours de formation.

MARKETING DES PRODUITS TECHNIQUES



Concevez et faites la promotion des produits qui sont adoptés par leur marché et leurs utilisateurs.



POUR QUI ?

- Les acteurs du digital et de la DSI impliqués dans la conception des produits techniques, leur exposition sur leur marché interne et la communication autour de leurs usages.
- Les managers de la DSI

POURQUOI ?

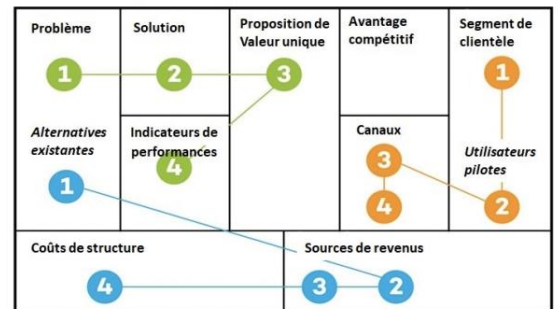
- Cette session vous donne les outils du Product Owner tout au long de la vie du produit : conception, promotion, évolution...
- Elle vous permettra d'intégrer client, utilisateur et écosystème dans vos réflexions de développement de produits et services et d'y introduire le volet innovation permettant de bousculer votre marché.

CONTENU

Au delà des bases théoriques et méthodologiques, nous nous attachons à vous faire partager nos retours d'expérience et de vous mettre en situation réelle de cas business.

Ainsi, les participants maîtriseront l'approche des offres de service par leur impact valeur auprès de leurs consommateurs et clients au travers d'outils comme le lean startup canvas ou les démarches d'innovation de type Océan Bleu.

Exemple simplifié de Lean Canvas



● Risques Produit ● Risques Client ● Risques Marché

J1

Marketing et marketing des produits techniques

Le cycle de vie : acculturer

Le cycle de vie : explorer

J2

Le cycle de vie : faire évoluer la valeur

Le marketing opérationnel des services

Les outils de l'innovation

Au cours des deux jours de formation, vous réaliserez des cas pratiques qui vous permettront de vous approprier les outils et méthodes proposées.

RELATION CLIENT



Élevez votre relation client pour mieux valoriser les services de la DSI auprès de vos métiers et utilisateurs.

POUR QUI ?

- Les acteurs de la DSI ayant vocation à piloter et entretenir les relations avec les métiers/utilisateurs
- Les principaux managers de la DSI.

POURQUOI ?

Avec cette formation, vous serez sensibilisé aux outils qui vous permettront d'initier, d'animer et d'entretenir une relation client de type business partner au bon niveau avec les clients-métiers de la DSI.

CONTENU

Cette formation donne des clés aux acteurs de la filière SI pour mettre en place et animer leur relation client. Elle leur permet de prendre conscience du rôle de la filière et de s'approprier des outils pour l'améliorer.

Vous aborderez grâce à des outils et des 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.



J1

Clients et utilisateurs

Marketing de la DSI

Les bases de la relation client



J2

Organiser la relation

La relation à l'épreuve du quotidien

Méthode AIDA

CULTURE CLIENT

Adoptez la bonne posture en prenant conscience de la notion de client et de la valeur des services !



POUR QUI ?

Les acteurs de la DSI qui souhaitent acquérir les fondements d'une culture client pour améliorer le dialogue avec les métiers/utilisateurs.

POURQUOI ?

A l'issue de cette formation, vous disposerez d'éléments concernant :

- l'écoute des clients et l'identification des dysfonctionnements
- votre positionnement dans l'organisation
- la prise d'initiatives vers vos clients (proactivité, sens du service...)

CONTENU

Ces différents thèmes sont abordés au cours d'un parcours e-learning déroulé au rythme des participants :

- La définition et les périmètres des services.
- La différenciation entre le client et l'utilisateur afin de mieux les adresser.
- La perception de la valeur dans l'œil du client.
- La compréhension de l'expérience des deux types d'interlocuteurs.
- La compréhension des notions d'intention de service et la sensibilité de la communication.



Définition et périmètre des services

Distinguer les clients des utilisateurs

Valeur dans l'œil du client

Expérience client et utilisateur

Posture et communication

Quizz final

Cette formation se réalise en e-learning au rythme de l'apprenant. Elle a une durée d'1h à laquelle s'ajoute des tests. Les connaissances sont validées en fin de formation par un QCM en ligne.



3 jours

ITIL® v3 FOUNDATION

Vous n'avez pas encore la certification du référentiel le plus répandu au monde ? C'est le moment d'y penser !

POUR QUI ?

- Acteur participant de façon opérationnelle à l'application des processus : praticien, opérationnel, consultant, infogérant...
- Middle manager et responsable de processus
- Responsable de programme et chef de projet de mise en place de gestion des services et d'implémentation de processus

POURQUOI ?

Cette formation vous permettra de :

- Vous approprier les notions, le vocabulaire et les concepts primordiaux de la gestion des services
- Comprendre la structure du cycle de vie des services et vous appuyer dessus pour une meilleure interaction de vos processus

CONTENU

Nous parcourons tous les concepts et principes clefs de la gestion des services et du référentiel ITIL :

- les services, la gestion de services et ses parties prenantes,
- le « cycle de vie des services » structure du référentiel,
- les acteurs et rôles de la gestion de service,
- les processus et les fonctions de la stratégie à l'amélioration continue.



Un examen final sous forme de QCM testera le savoir acquis durant la formation et vous permettra d'obtenir la certification.



J1

- ITIL et la gestion de services
- Stratégie des services
- Conception des services



J2

- Transition des services
- Exploitation des services
- Amélioration continue des services



J3

- Révision
- Examen blanc
- Examen

Le formateur stimule et nourrit le débat et les retours d'expérience entre les participants. La formation est agrémentée en fin de chaque partie de QCM préparant à l'examen final.



ITIL® 4 FOUNDATION

Nous sommes passés à la 4ème génération, est-ce que ça vous a échappé ? On peut vous aider et vous faire obtenir la certification ITIL 4.

POUR QUI ?

- Acteur participant de façon opérationnelle à l'application des processus : praticien, opérationnel, consultant, infogérant...
- Middle manager et responsable de processus
- Responsable de programme et chef de projet de mise en place de gestion des services et d'implémentation de processus

POURQUOI ?

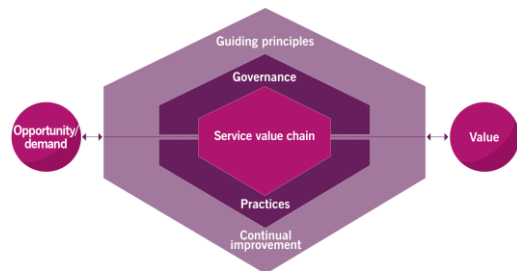
Cette formation permettra aux candidats d'observer et soutenir leur gestion des services informatiques au moyen d'un modèle opérationnel exhaustif, à la fois pour la création, la fourniture et l'amélioration continue des produits et des services technologiques.

CONTENU

Nous parcourons tous les éléments constitutifs du référentiel ITIL 4 :

- Les concepts clés de la gestion de service,
- les 4 dimensions de la gestion de service soutenant l'approche holistique de co-création de valeur avec les clients et parties prenantes,
- le SVS (Système de Valeur des Services) et ses principes directeurs,
- la chaîne de valeur du service,
- et toutes les pratiques ITIL 4

Un examen final sous forme de QCM testera le savoir acquis durant la formation et vous permettra d'obtenir la certification.



J1

Les concepts clés de la gestion de service

Les 4 dimensions de la gestion de service

Le système de valeur des services



J2

Les pratiques générales

Les pratiques de gestion

Les pratiques techniques



J3

Révision

Examen blanc

Examen

Le formateur stimule et nourrit le débat et les retours d'expérience entre les participants. La formation est agrémentée en fin de chaque partie de QCM préparant à l'examen final.

GESTION DE PROJET



Prenez conscience et expérimentez des méthodes et des comportements nouveaux en matière de gestion de projet !

POUR QUI ?

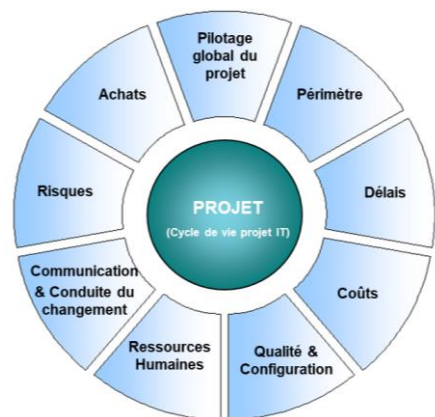
Directeurs de projets, chefs de projet et toutes personnes amenées à travailler en mode projet.

POURQUOI ?

Vous acquerrez les principes clefs de la gestion de projet sur le cycle de vie, le management de projet ou la gestion des acteurs dans une approche sociodynamique. Vous découvrirez les manières innovantes de concevoir la gestion de projet aujourd'hui.

CONTENU

Les participants s'approprient les **phases, actions et livrables majeurs** d'un projet. Ils apprécieront aussi des techniques et méthodes qui permettent de répondre à des problématiques de la gestion de projet : communication (AIDA), changement de pratiques, animation de réunions, typologie des attitudes face à un projet... Cette formation s'appuiera sur des jeux de rôles et des ateliers (lego, mises en situation...).



J1

Prise de conscience du mode projet

Les fondamentaux de la gestion de projet

Le cycle de vie projet

Zooms méthodologiques



J2

Coopération VS compétition

Pratiques de communication

Changement : pratiques et impacts

Bilan et clôture

Nous privilégions des modalités pédagogiques inductives : les participants partent de mises en situation, souvent ludiques, où ils mettent en œuvre leur savoir-faire spontané, pour ensuite pouvoir les débriefer et les modéliser par rapport aux bonnes pratiques de leur contexte professionnel.



2 jours

AGILE SCRUM FOUNDATION

Les modèles standards de développement de logiciels présentent des limites que l'agile permet de dépasser. Et si vous adoptiez la méthode Scrum pour mener vos projets ?

POUR QUI ?

Toute personne impliquée dans la gestion de projet SI.
Une première expérience de projet SI est souhaitable même si aucune restriction n'est posée en termes de compétences.

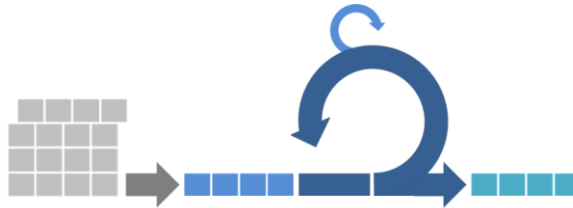
POURQUOI ?

Vous allez acquérir toutes les bases théoriques de la méthode agile Scrum et aurez une première approche pratique qui vous permettra d'intégrer efficacement une équipe agile. Vous obtiendrez, à l'issue de cette formation, la certification Agile Scrum Foundation.



CONTENU

Avec cette formation, vous aborderez **les fondamentaux de l'agilité et notamment du cadre Scrum** en définissant les rôles, les événements et les outils qui la composent. Vous irez plus loin en découvrant **des bonnes pratiques et des outils sortant du cadre Scrum** permettant de se projeter sur une mise en œuvre de l'agilité.



J1

Concepts agiles et origine

Scrum

Autres méthodes et pratiques

Planification



J2

Stories et estimation

Roadmap produit et releases

Gestion des tâches

L'agilité à l'échelle de l'entreprise

Examen blanc, correction puis examen

Pour les imprégner au mieux de l'apport théorique, le formateur partage ses retours d'expérience et met en situation les participants.



2 jours

DEVOPS FOUNDATION

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

POUR QUI ?

Toute personne travaillant dans un environnement IT : développeur, exploitant, product & Service Owner, process owner, chef de projet, testeur, ressource ITSM et d'une manière générale, toute la chaîne de management de la DSI !

POURQUOI ?

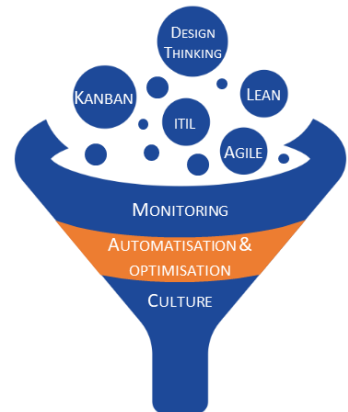
Découvrez l'essentiel de DevOps : les objectifs, les concepts et les pratiques. En sortant de cette formation, vous participerez plus facilement à la mise en mouvement DevOps qu'a empruntée votre entreprise.

CONTENU

Lors de cette formation, nous parcourons, au travers de temps théoriques et pratiques :

- Les bases et bénéfices de DevOps
- Les erreurs couramment rencontrées
- Les concepts de value stream, pipeline, version control...
- Les différences avec l'IT « classique »
- La gestion des ressources « DevOps »
- Les clefs pour bien démarrer avec DevOps

Le passage de l'examen clôturera la session.



J1

Raison d'être de DevOps

Les erreurs communes

Value Stream



J2

Pipeline - Version Control - DoD

Différences avec l'IT « classique »

Gestion de l'équipe et du travail

Démarrer avec DevOps

Entraînement et examen

Nous pouvons vous proposer un format plus court et sur mesure tel qu'une sensibilisation, n'hésitez pas à nous solliciter. Le formateur partage ses retours d'expérience et met en situation les participants au travers d'ateliers.



DEVOPS PROFESSIONAL

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

POUR QUI ?

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

POURQUOI ?

Lorsque l'entreprise avance sur le chemin du rapprochement de ses équipes, elle gagne en synergies, en qualité, en « Time-to-Market » et, d'une manière générale, en satisfaction client et utilisateur.



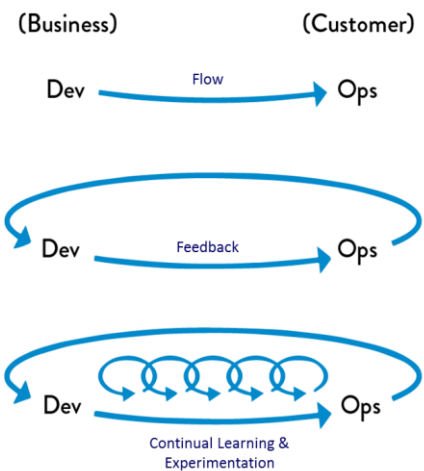
CONTENU

Grâce à cette formation, vous comprendrez ce que recouvre la culture DevOps et vous obtiendrez la certification qui témoigne de l'appropriation des principes et outils.

Un programme riche vous attend, par exemple :

- Les origines et enjeux de DevOps
- Les référentiels de son écosystème
- Les concepts clés
-

jusqu'à aborder sa mise en œuvre concrète au sein de la DSI.



J1

Raison d'être de DevOps

Lean, Agile, ITIL

Les concepts clé



J2

Les 3 voies de DevOps

Sécurité, changements et DevOps

Mise en œuvre de la démarche



J3

Sécurité, changements et DevOps

Mise en œuvre de la démarche

Entraînement et examen



04!
NOS FORMATEURS!

CEUX QUI VOUS DONNENT LE MEILLEUR D'EUX-MÊMES !

EN
BREF !



ISABELLE GALAMBERT
Citoyenne du monde

- Positionnement
- UX
- Orga et modes de fonctionnement



PASCAL POTIÉ
Entrepreneur et voileux

- Responsabilisation des acteurs
- Stratégie
- Marketing de la DSI



OMRANE SENOUCI
Explorateur de nouveaux mondes ...et de pratiques

- Transformation
- Agile



ROMAIN BARRÉ
Empêcheur de tourner en rond

- Transformation et modèles d'organisation
- Coaching
- Développement humain



LUC GAUTIER
"Qui veut, peut ; et qui ose, fait"
...et il ose beaucoup !

- Agile et DevOps
- Transformation



SÉBASTIEN RAYNAUT
Il ne lâche pas ses clients... jamais

- Transformation
- Gouvernance
- Accompagnement de Dirigeant



CLÉMENCE ALBRECHT
Voyageuse de mondes fantastiques

- ITIL et outil ITSM
- Expérience client

CEUX QUI VOUS DONNENT LE MEILLEUR D'EUX-MÊMES !

EN
BREF !



**NICOLAS
RIBOUD-SAINCLAIR**
Il pourrait délivrer
ses formations
dans au moins 7 langues
avec des skis aux pieds

- Innovation
- Intelligence collective



**JEAN-LUC
DAGRON**
Lyonnais de la bande

- Transformation
- Marketing
- Positionnement



**ASSIA
JABRI**
Très à cheval
sur les règles
de cybersécurité

- ITIL
- Evolution du SI



**PIERRE
LAVOGEZ**
Sniper
▪ Décider, Piloter, Agir



**FRÉDÉRIC
BOUBÉES**
Expert en mise
en mouvement

- Engagement
des équipes
- Sociodynamique
- Séminaire



**JONATHAN
VÉTU**
« Référence ITIL »
du cabinet
Autre Lyonnais
de la bande

- Gestion des services
- DevOps

TRANSFORMATIONS ET DYNAMIQUES COLLECTIVES !

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 4 sujets majeurs :
le marketing des fonctions,
la transformation,
la mobilisation des Hommes,
& le management de l'innovation.

NOS PARTENAIRES

PeopleCert
PARTNER



Talisker est **AGRÉÉ ORGANISME 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.

Pour en discuter, contactez Jonathan :
jonathan.vetu@talisker-consulting.com
+33 (0)6 70 95 78 93

talisker!

CABINET DE CONSEIL EN MANAGEMENT & ORGANISATION

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