



SUERTE Academy

Platform for Continual Personal Development

SIAM® Foundation

Service integration and management (SIAM®) is een verzameling management best practices die toepasbaar zijn in iedere omgeving waar end-to-end diensten door meerdere service providers worden geleverd.

SIAM heeft zich ontwikkeld omdat organisaties zich meer en meer bewegen van complete uitbesteding naar één enkele leverancier naar een omgeving met meerdere service providers. SIAM is ontstaan vanuit de uitdagingen die behoren bij deze complexere leveringsmodellen. Het biedt governance, management, integration, assurance en coordination om te zorgen dat de klantorganisatie maximale waarde krijgt van haar service providers.

Inhoud

Tijdens de training SIAM Foundation behandelen we zowel de voordelen als de uitdagingen en risico's van de invoering van Service Integration and Management. Tijdens de training geven we voorbeelden van de mogelijke implementaties. Ook bespreken we de benodigde governance, informatie, processen en tooling in een SIAM ecosysteem.

Dag 1

In de ochtend starten we met een korte introductie over uitbesteding in het algemeen. Deze is gebaseerd op het IAOP® Outsourcing Body of Knowledge. We behandelen de outsourcing lifecycle, de drivers, de voordelen en uitdagingen van uitbesteding. Ook bespreken we de outsourcing business case en het capability assessment.

Vervolgens gaan we in op de doelstelling en toegevoegde waarden van een SIAM aanpak en de business drivers van SIAM. We vergelijken de verschillende SIAM lagen en structuren en kijken naar hun voordelen en nadelen. Ook de verschillende rollen en verantwoordelijkheden in een SIAM ecosysteem worden toegelicht.

Tot slot kijken we naar de SIAM implementation roadmap, maken we onderscheid tussen de vier verschillende fasen van implementatie en belichten we de belangrijkste doelen, triggers, inputs, activiteiten en outputs van iedere fase.

DUUR

De training duurt drie dagen. De eerste twee dagen zijn na elkaar, de derde dag is één of twee weken later. Op de laatste dag wordt 's middags het examen afgenomen.

DOELGROEP

Deze training richt zich op professionals die geïnteresseerd zijn in de best practices op het gebied van Service Integration and Management en/of deze methodologie in een organisatie willen invoeren. En met name professionals die reeds werkzaam zijn met IT Service Management processen.

Daarnaast is deze SIAM certificering bedoeld voor service providers die Service Integration and Management delivery models willen implementeren en managen.

EXAMEN

De training bereidt u voor op het officiële examen SIAM Foundation van EXIN International. Het examen is met gesloten boek en bestaat uit 40 meerkeuzevragen. Minimaal heeft u 26 correcte antwoorden (65%) nodig om te slagen. Het examen duurt 60 minuten en kan op papier en online afgenomen worden.

GARANTIE

Suerte Academy biedt deelnemers examen-garantie. Mocht u niet slagen voor het examen, dan kunt u geheel kosteloos aan de herkansing deelnemen.

CERTIFICAAT

Na een succesvol afgelegd examen ontvangt u van EXIN het SIAM Foundation certificaat. Met dit certificaat kunt u de training SIAM Professional volgen.

MATERIAAL

Deelnemers ontvangen enige tijd voor aanvang van de training een uitgebreide map met presentaties, praktijkopdrachten, casus, voorbeeldexamen en een verklarende woordenlijst.

WERKWIJZE

Onze trainingen zijn praktijkgericht. Deelnemers vragen we zich voor te bereiden door de theorie alvast door te nemen. We werken met actuele voorbeelden, discussies, opdrachten en oefeningen. We stimuleren alle deelnemers actief aan de sessies deel te nemen. Door met anderen te oefenen kunnen deelnemers de nieuwe kennis en vaardigheden snel in hun beroepspraktijk toepassen. En we bereiden deelnemers voor op het examen (met examengarantie) door hen daarvoor oefeningen en opdrachten te geven.

IN COMPANY

U kunt deze training volgen als onderdeel van het open-rooster-programma op een van onze cursuslocaties, maar ook als een in-company-training op een locatie naar keuze. Maatwerk geeft de mogelijkheid om een aangepast trainingsprogramma te ontwerpen dat maximaal aansluit bij de wensen van uw organisatie. Voor een in-company-training spreken we in een uitgebreid intakegesprek af hoe wij u de best mogelijke resultaten kunnen leveren.

OPVOLGING

SIAM Foundation kan worden opgevolgd door de training SIAM Professional, waarin de benodigde vaardigheden voor de dagelijkse praktijk verder worden geoefend.

**Leading IT Professionals
towards Mastership**

www.suerte-academy.nl

SUERTE Academy
Platform for Continual Personal Development

Dag 2

Op de tweede dag verkennen we de vier practices van SIAM, te weten: 'managing cross-functional teams', 'integrating processes across service providers', 'enable and report on end-to-end services' and 'creating a tooling strategy'. We bespreken zowel deze uitdagingen en de best practices om hier succesvol mee om te gaan.

Gedurende de middag duiken we de diepte in met de processen van SIAM en verkennen we de overwegingen van ieder proces in relatie tot service integratie in een multi-vendor omgeving.

Dag 3

Deze dag besteden we de ochtend aan de uitdagingen en risico's gerelateerd aan onderwerpen als: building the business case, culture, collaboration and cooperation, level of control and ownership, security, measuring success, building trust, eliminating micro-management and commercial challenges.

's Middags bereiden we het examen voor via een proefexamen en bespreken vragen en opmerkingen. Deelnemers krijgen uitleg en tips over het examen. Daarna vindt het officiële examen plaats.

Resultaat

Na afronding van deze training kunt u:

- De basisbegrippen en concepten van SIAM uitleggen.
- De verschillende SIAM structuren voor de service integrator laag beschrijven.
- De fasen van de SIAM implementation roadmap benoemen en de belangrijkste doelen en activiteiten van iedere fase toelichten.
- De verschillende SIAM rollen en hun verantwoordelijkheden benoemen.
- De verschillende practices van SIAM uitleggen.
- De doelen en overwegingen van de belangrijkste processen in een SIAM ecosysteem begrijpen.
- De belangrijkste uitdagingen, hun geassocieerde risico's en mogelijke mitigerende maatregelen in een SIAM ecosysteem begrijpen.
- De toegevoegde waarde van andere best practices voor SIAM uitleggen.

Voorkennis

Voor deze training is geen specifieke voorkennis nodig.

Voorwaarden

Onze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op al onze trainingen en workshops. Deze staan op onze website.

Informatie

Wilt u meer informatie over actuele data en prijzen, kijk dan op onze website www.suerte-academy.nl. Wilt u informatie over maatwerktrajecten en in-company-trainingen, neem dan contact op via info@suerte-academy.nl of bel met +31 85 401 36 84.