



Plus de 80% de l'activité des pays industrialisés est constituée par la mise à disposition de services publics ou privés. Le modèle « CMMI® for Services » vient combler le manque d'un modèle global d'amélioration des processus destiné à une organisation, en tant que fournisseur de service de toutes natures, tels que :

- Service après vente,
- Santé, Education,
- Centre de support client,
- Production informatique,
- Télécommunications,
- Conseil et service informatiques,
- Hôtellerie.

Ce cours permet de comprendre les 5 niveaux de maturité de la représentation étagée, les 4 niveaux d'aptitude de la représentation continue et les 24 domaines de processus (*Process Aeras*) dont :

- 7 domaines de processus dédiés à la fourniture et au management des services,
- 16 domaines de processus communs aux différentes constellations,
- 1 domaine de processus partagé avec le développement.

Après avoir suivi le cours, les participants seront à même de porter des jugements éclairés sur le degré de maîtrise des différents domaines du CMMI® par un organisme donné et identifier les pistes d'amélioration souhaitables pour améliorer les processus selon la structure proposée par le CMMI®.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre les bénéfices pour une organisation, d'avoir des processus définis
- Appréhender l'architecture générale du modèle CMMI® et se familiariser avec les concepts et la terminologie (*niveaux, domaines de processus, objectifs et pratiques*)
- Comprendre les usages du CMMI® pour les services de toutes natures
- Pouvoir interpréter correctement le CMMI® dans un contexte de mise en application concrète, en particulier en vue de devenir membre d'une équipe d'amélioration de processus ou d'une équipe d'évaluation CMMI®

LANGUES

- Formation en français
- Support en anglais
- Possibilité de donner cette formation en anglais

PRE-REQUIS

- Capacité de lire des documents en anglais
- Connaissance pratique des activités d'ingénierie système et génie logiciel

- Expérience de responsable de projets et connaissance du cycle de vie d'un système informatique

PUBLIC

- Responsables de centres de service
- Responsables qualité
- Tout public désirant s'approprier le modèle CMMI®

PROGRAMME

Vue d'ensemble du cours

Amélioration de processus basée sur un modèle

- Historique
- Principes clés
- Apports de l'amélioration de processus

Composants du modèle CMMI®

Institutionnalisation des processus

Les 22 domaines de processus

La gestion quantitative

Représentation étagée et continue

- 5 niveaux de maturité
- 4 niveaux d'aptitude et les catégories de processus

Conclusion

- Prochaines étapes

SUPPORT

- Documentations officielles du SEISM en anglais CMMI® for Services Version 1.3
- Exercices officiels du SEISM, traduits en français par BFD
- Support de cours bilingue conçu par BFD

TARIF & CONTACT

Prix public :

- **1 650,00 €uros HT / pers** (*frais de repas inclus*)

Inscription :

- Sur notre site : www.bfd.fr
- Ou contactez le **Service Commercial** au **01 42 24 50 60**

⇒ Possibilité d'organiser une session de formation en « intra-entreprise », nous consulter pour les tarifs

Ce cours donne la possibilité aux participants d'être inscrits au SEISM pré-requis pour être membre d'équipe d'évaluation, et pour engager un cursus d'évaluateur (*SCAMPI Lead Appraiser*) et d'instructeur CMMI®.

Pour aller plus loin :

- *Introduction au modèle CMMI® for Development V1.3*
- *CMMI® for Acquisition V1.3 - SUPPLEMENT*
- *CMMI® for Development V1.3 - SUPPLEMENT*
- *Découverte du modèle CMMI® par une mise en situation pragmatique*