

Formation ITIL V3 Intermediate - Service Offerings and Agreements (SOA)



L'alignement du Système d'Information sur ses métiers passe par la bonne compréhension de ses clients, de ses fournisseurs et de son offre, permettant ainsi la mise en place notamment d'un catalogue de services adapté. Dans la conception de ces services, il est nécessaire de bien s'entendre avec ces différents interlocuteurs au sujet de leurs attentes en terme de niveaux de services d'une part et de capacité à s'engager de manière contractuelle d'autre part

Objectifs

- Savoir définir les activités clés des processus d'offres et d'accords de niveaux de services dans le contexte du cycle de vie des services
- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions d'offres et d'accords de niveaux de services
- Apprendre à évaluer la réussite des offres et accords de niveaux de services en appliquant des mesures clés
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediate en offres et accords de niveaux de services

Public concerné

- Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance...
- Responsables de processus
- Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus IT
- Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes
- Représen

Pré requis

- Avoir suivi la formation "ITIL Foundation V3" (MG101)
- Être certifié ITIL Foundation V3

Une formation de 5 jours

Caractéristiques	Paris
Tarif : 2790 € HT par personne	04/04/2011
Numéro de formateur : 11753687675	04/07/2011
Nombre d'heures : 35	10/10/2011
Référence : MG187	
Contact : Patrick LE GOFF	
Telephone : 01.76.60.66.10	
Email : contact@kaptive.com	

Description des modules

num	Module
1	Introduction et vue d'ensemble
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - La gestion des services en tant que pratique - Le rôle des processus dans la gestion des services - De quelle manière la gestion des services crée de la valeur métier
2	Principes de la gestion du portefeuille de services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Penser de façon stratégique - SWOT - Réussir à capter l'attention du client - Modèles de prix et de remboursements - Affectation des ressources - Rapport entre catalogue de services et pipeline des services - Associer les services métier et informatique
3	Inclure le catalogue de services dans le portefeuille des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Finalité, buts et objectifs - Catalogues de services techniques et catalogues métier - Énumération des services d'exploitation - Utiliser les mesures et facteurs clés de la réussite - Réaliser un catalogue de services
4	Objectifs de la gestion des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - L'importance de la SLM dans le cycle de vie des services - De quelle manière la gestion des niveaux de service crée de la valeur pour le métier - Analyse et explication du champ d'application du processus
5	Le processus de gestion des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Principes et concepts élémentaires de la SLM - Négociation des accords sur les niveaux de service (SLA) - Livrables, rôles et responsabilités - Accords de niveaux de service (SLA), accords de niveaux opérationnels (OLA) et réunions de revue - Planification pour les projets d'amélioration des services - Contrôle de la performance des services par rapport aux SLA
6	Gestion des demandes
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des demandes et modèles d'activité métier basés sur les activités - Gérer les capacités pour optimiser la valeur - Identifier les schémas de l'activité métier - Associer gestion des demandes au portefeuille de services
7	Gestion des fournisseurs
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse de l'utilisation des processus de gestion des fournisseurs - Champ d'application et objectifs des processus - Catégorisation des fournisseurs et maintenance de la base de données des fournisseurs (SD) - Assurer la performance des fournisseurs - Administration des contrats - Gestion des contrats
8	Contribution de la gestion financière à l'exécution du cycle de vie des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des considérations financières - Champ d'application, buts et objectifs des processus - Concepts élémentaires : financement, comptabilité et remboursement
9	Principes de l'économie des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Budget, comptabilité et facturation

- Valeur des services
- Créer un cas métier
- Permettre les modèles de demande de services et de gestion
- Produire et diffuser l'information
- Gérer les problèmes complexes de remboursement et de facturation

10 Rôles et responsabilités

- Détails**
- Gestion des relations métier : le rôle du management relationnel
 - Gestion du catalogue des services
 - Gestion des niveaux de services
 - Gestion des fournisseurs

11 Technologie et mise en oeuvre

- Détails**
- Technologie et mise en oeuvre : une partie de la gestion des services
 - Fonctions technologiques spécifiques liées aux offres et aux accords de niveaux de service
 - Exigences génériques et critères d'évaluation
 - Bonnes pratiques pour la mise en oeuvre
 - Difficultés, facteurs clés de réussite et risques

12 Examen

- Détails**
- Examen (en français) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Capability Modules - Service Offerings and Agreements V3 de l'EXIN