



SLA : définir, mettre en oeuvre et contrôler la convention de services V2

Description :

Pour assurer l'engagement de service aux unités opérationnelles, la DSI de la Maif doit passer des contrats avec ses clients internes. En même temps, elle doit négocier avec ses fournisseurs pour mettre en adéquation les prestations reçues. Le SLA (Service Level Agreement) est un contrat qui formalise les besoins de l'entreprise et les convertit en services informatiques quantifiables et mesurables. Cette formation vous permettra de définir et faire vivre au quotidien vos engagements de services.

Profil de l'intervenant :

Consultant formateur expert ITIL

Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires maîtriseront

- Les bonnes pratiques pour contractualiser les services offerts à ses clients
- Une démarche pour contractualiser les prestations et services avec ses fournisseurs
- Des méthodes pour superviser la mise en œuvre des contrats

Publics

Responsables de la mise en œuvre de SLA au sein du groupe Maif

Durée

1 jour

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Méthode pédagogique de cette formation :

MAJ MARS 2020

La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage 6 personnes maximum par cours.

Méthode d'évaluation des acquis de la formation :

Auto évaluation des acquis par le stagiaire via une questionnaire. Attestation de fin de stage signée remise au stagiaire en fin de formation

Information handicap :

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons la structure suivante <https://www.agefiph.fr/>

Programme de cette formation

ITIL V3 : le passage des processus aux services

- ITIL V3 parle de marché intérieur. Qu'est-ce que cela signifie ? Habillage ou changement ? Quel impact sur les services ?
- Quelle vision ITIL V3 donne des services ? Quelle différence avec les processus ?
- Quelle philosophie sous-tend ITIL V3 ? Quelles conséquences sur le catalogue et les conventions de services ?
- Que propose ITIL V3 pour la construction du catalogue de services et la gestion des niveaux de services ?

Élaboration du catalogue de services

- Détermination des services offerts
- Quelle différence entre services récurrents et non récurrents ? Comment identifier les uns et les autres ? Faut-il un ou plusieurs catalogues ?
- Comment recenser les activités ? Quels services définir ? Quelles caractéristiques ? Quel est le bon nombre de services ?

Gérer le catalogue de services

- Comment le faire évoluer ? Avec quels moyens et quels outils ?
- Quelle organisation mettre en place ? Quels profils ? Quels métiers ? À quel coût ?

Élaboration de la convention de service et du contrat

- Détermination des niveaux de service
- Comment faire rapidement un état des lieux ? Les pièges à éviter ?
- Comment élaborer les niveaux de service ? Savoir ce que l'on sait faire ? Quels engagements prendre de façon stable et récurrente ? Que saura-t-on mesurer ? Comment intégrer l'incertitude ?
- Que doit contenir la convention de service ? Quelles sont ses limites ? Comment la rédiger ? Comment en faire un outil de travail efficace ?

Élaboration des indicateurs

- Comment produire des indicateurs compris et acceptés par tous ? Des unités de mesure claires et bien définies ? Quelles données utiliser ?
- Comment suivre, anticiper et comparer. Comment construire des indicateurs proactifs, comparables.
- Comment produire les indicateurs ? Les faire vivre ? Comment mesurer de façon continue ? Quel degré d'automatisation ?

Mise en œuvre du contrat de service

- Comment produire des indicateurs ? Quel formalisme pour les tableaux de bord ?
- Comment identifier les sources et les moyens de la mesure ? Comment mesurer et agréger les données ? Comment collecter les activités humaines ?

Aspects juridiques

- Y a-t-il des obligations ? Quelles sont-elles ? Quels impacts ?
- Dans quels cas doit-on se préoccuper des pénalités ?
- Comment les calculer ?