



ITIL V3 - Offres et accords de services (SOA)

Déscription :

Cette formation vous permettra d'acquérir des savoir-faire sur la pratique de la gestion des services, les processus de " Service Offerings and Agreement Curriculum ", les rôles et les responsabilités des processus de cette phase du cycle de vie des Services.

Objectifs

- 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
- 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

Publics

Cette formation s'adresse aux : - Acteurs impliqués dans l'application des processus de gestion des services IT : 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 - Représentants business ou d'activités métiers

Durée

5 jours

Pré-requis

- Avoir suivis la formation "ITIL Foundation V3" (FIV3) ou les formations "ITIL - Foundation v2" (FIV2) et "ITIL - Bridge V2 vers V3"
- Être certifié ITIL Foundation V3

Programme de cette formation

1ère partie : Introduction et vue d'ensemble

- 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

2ème partie : Processus fondamentaux d'offres et d'accords de niveaux de services

Principes de la gestion du portefeuille de services

- 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

Inclure le catalogue de services dans le portefeuille des services

- 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

3ème partie : Gestion des niveaux de services (SLM)

Objectifs de la gestion des services

- 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

Le processus de gestion des services

- 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

4ème partie : Gestion de la demande et des fournisseurs

Gestion de la demande

- 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

Gestion des fournisseurs

- 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

5ème partie : Gestion financière

Contribution de la gestion financière à l'exécution du cycle de vie des services

- Gestion des considérations financières
- Champ d'application, buts et objectifs des processus
- Concepts élémentaires : financement, comptabilité et remboursement

Principes de l'économie des services

- 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

Rôles et responsabilités

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

Technologie et mise en oeuvre

- 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

Examen

- Examen (en français) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Capability Modules - Service Offerings and Agreements V3 de l'EXIN
- Le candidat à la certification doit se munir d'une pièce d'identité en cours de validité
- L'examen de certification consiste à traiter en 2 heures un QCM de 8 questions complexes basées sur un scénario. Si au moins 70% des réponses sont correctes (28 points), l'examen est réussi.