

Formation Service Capability ITIL - Offres et Accords de Services (SOA)

Objectifs de la formation Service Capability ITIL

Cette formation Service Capability vous permettra de :

- 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 Intermédiaire en offres et accords de niveaux de services

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Cette formation Service Capability 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

Prérequis :

- Avoir suivi la formation ITIL Foundation V3 2011 (FIV3) - Être certifié ITIL Foundation V3



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Contenu du cours Service Capability ITIL

1ère partie : Introduction

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 service (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

Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghrrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Planification pour les projets d'amélioration des services

Contrôle de la performance des services par rapport aux SLA

4ème partie : Gestion des demandes et des fournisseurs

Gestion des demandes 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

Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghri - Hammam Sousse 4011 – Tunisie

Exigences génériques et critères d'évaluation

Bonnes pratiques pour la mise en oeuvre

Difficultés, facteurs clés de réussite et risques

Examen

Examen en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate CAPABILITY MODULES -
Service Offerings and Agreements V3 de l'EXIN