

01/. Présenter une 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

02/. Gérer les processus fondamentaux d'offres et d'accords de niveaux de services

Du portefeuille de services
Du catalogue de services
De la demande
Des niveaux de services
Financière
Des fournisseurs : finalité, buts et objectifs / les déclencheurs, les entrées, les sorties et les interfaces du processus / mesurer pour vérifier l'efficacité et la productivité / outils de mesure actifs et passifs / utilisation de métriques clés, challenges, facteurs clés de succès et risques associés au processus

03/. Définir les rôles et responsabilités « Service Offerings and Agreement »

Gestionnaire des relations métiers : le rôle de Business Relationship Manager
Gestion du catalogue des services, des niveaux de services et des fournisseurs

04/. Prendre en compte les considérations technologiques

Technologie et mise en œuvre : 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 œuvre
Difficultés, facteurs clés de réussite et risques

REF. PR-004

PUBLIC

Responsables de processus, chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus, responsables qualité...

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. Maîtriser des opérations. Préparer au mieux la certification ITIL.

PRÉREQUIS

Avoir au moins une des certifications suivantes : ITIL V3 Foundation dans la gestion des services IT ou ITIL V2 Foundation plus la mise à jour ITIL V2-V3 Foundation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés alternant théorie et pratique, études de cas, correction travaux pratiques et ateliers. 1 support de cours par personne.