ITIL® CAPABILITY : CERTIFICATION OFFRES ET ACCORDS DE SERVICES (SOA)

Public
Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant obtenir la certification ITIL Intermediate en offres et accords de niveaux de services.Ce cours intéressera également les professionnels ayant besoin d'une compréhension détaillée des processus de mise en production; contrôle et validation : le CIO, le Directeur ICT, les directeurs seniors, les cadres informatiques et les personnes travaillant dans le cadre du support et de l'analyse opérationels.

Durée
5 jours - 35 heures

Pré-requis
, il est recommandé aux candidats :
De maîtriser la terminologie informatique et de comprendre la gestion des offres et des accords de servicesdans le contexte de leur propre environnement professionnel.
D'avoir déjà travaillé dans la gestion de services au sein d'un environnement de fournisseur de services, avec des responsabilités en relation avec au moins un/une des processus et/ou fonctions de gestion de services suivants: gestion du portefeuille des services, gestion du catalogue des services, gestion des niveaux de services, gestion de la demande, gestion des fournisseurs, gestion financière pour pour les services informatiques et gestion des relations business.
D'effectuer un minimum de 12 heures d'étude personnelle en revoyant le programme et les domaines pertinents dans les guides fondamentaux Stratégie des services ITIL et Conception des services ITIL pour se préparer à l'examen et plus précisément le Chapitre 2 : La gestion des services en tant que pratique.

Objectifs
Au cours de cette formation, vous apprendrez à planifier, gérer et optimiser les processus d'offres et d'accords de niveaux de services. À travers un cours magistral, des activités, des examens blancs et des séances de révision, vous acquerrez les connaissances nécessaires pour passer l'examen de certification ITIL Intermediate en offres et accords de niveaux de services.

Méthodes pédagogiques
Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire.
La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.
Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.

Moyens techniques
1 poste de travail complet par personne
De nombreux exercices d'application
Mise en place d'ateliers pratiques
Remise d'un support de cours
Passage de certification(s) dans le cadre du CPF
Remise d'une attestation de stage

Modalité d'évaluation des acquis
Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation
Evaluation technique des connaissances en pré et post formation
Evaluation générale du stage

Délai d'accès
L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session

Accessibilité handicapés
Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

INTRODUCTION ET VUE D'ENSEMBLE

- Le contexte dans le cycle de vie des services des processus d'offres et d'accords de services
- Gestion de la stratégie poiur les services informatiques
- Coordination de la conception

PRINCIPES DE LA GESTION DU PORTEFEUILLE DE SERVICES

- Rapport entre catalogue de services et pipeline des services
- Penser de façon stratégique
- Réussir à capter l'attention du client
- Concevoir le portefeuille de services
- Affectation des ressources
- Associer les services métier et informatique

INCLURE LE CATALOGUE DE SERVICESDANS LE PORTEFEUILLE DES SERVICES

- Finalité, buts et objectifs
- Catalogues de services techniques et catalogues métier
- Énumération des services d'exploitation
- Utiliser les métriques et facteurs clés de réussite
- Réaliser un catalogue de services

OBJECTIFS DE LA GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE

- Signification de la gestion des niveaux de service
- De quelle manière la gestion des niveaux de servicecrée de la valeur pour le métier
- Analyse et explication du périmètre du processus
- Politiques, principes et concepts de base de la gestion des niveaux de service

LE PROCESSUS DE LA GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE

- De quelle manière les activités de processus sontliées au cycle de vie des services
- Négociation des accords sur les niveaux de service (SLA)
- Livrables, rôles et responsabilités
- SLA, accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et réunions de revue
- Plans d'amélioration des services
- Surveiller la performance des services contre les SLA

GESTION DE LA DEMANDE ET DES FOURNISSEURS

- Gestion de la demande basée sur des activités et profils d'activité business
- Gérer la capacité pour optimiser la valeur
- Identifier les profils d'activité business
- Associer gestion de la demande au portefeuille de services
- Analyse de l'utilisation du processus de gestion des fournisseurs
- Process, périmètre et objectifs
- Évaluer les nouveaux fournisseurs
- Catégorisation des fournisseurs et maintenance de la base de données des fournisseurs et des contrats
- Assurer la performance des fournisseurs
- Administration et gestion des contrats

CONTRIBUTION DE LA GESTION FINANCIÈREAU CYCLE DE VIE DES SERVICES

- Gestion des considérations financières
- Périmètre, finalité et objectifs du processus
- Concepts de base : financement, comptabilité et facturation

PRINCIPES DE DE LA GESTION FINANCIÈRE

- Valeur pour le métier
- Créer un business case
- Appliquer la gestion de l'information
- Produire et diffuser l'information
- Gérer les difficultés et les risques

GESTION DES RELATIONS BUSINESS (BRM)

- Finalité, objectifs et périmètre de la BRM
- Activités, méthodes et techniques de processus
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces
- Facteurs clés de succès et indicateurs clés de performance

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

- Gestion du portefeuille des services, du catalogue des services, des niveaux de services
- Responsable des fournisseurs

TECHNOLOGIE ET MISE EN œUVRE

- La mise en œuvre de la technologie fait partie de la gestion des services
- Fonctions technologiques spécifiques liées aux offres et aux accords de service

NOUS CONTACTER

Siège social
16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON
38130 ÉCHIROLLES

Téléphone
04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !

ACF Audit Conseil Formation

@ACF_Formation

Dernière mise à jour : 03/04/2020