



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 opérationnels.
- 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 services dans 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 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 acquerez 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 pour les services informatiques
- Coordination de la conception

PRINCIPES DE LA GESTION DU PORTEFEUILLE DE SERVICES

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

INCLURE LE CATALOGUE DE SERVICES DANS LE PORTEFEUILLE DES SERVICES

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

OBJECTIFS DE LA GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE

- Signification de la gestion des niveaux de service
- Analyse et explication du périmètre du processus
- De quelle manière la gestion des niveaux de service crée de la valeur pour le métier
- 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 sont liées au cycle de vie des services
- SLA, accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et réunions de revue
- Négociation des accords sur les niveaux de service (SLA)
- Plans d'amélioration des services
- Livrables, rôles et responsabilités
- 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
- Process, périmètre et objectifs
- Gérer la capacité pour optimiser la valeur
- Évaluer les nouveaux fournisseurs
- Identifier les profils d'activité business
- Catégorisation des fournisseurs et maintenance de la base de données des fournisseurs et des contrats
- Associer gestion de la demande au portefeuille de services
- Assurer la performance des fournisseurs
- Analyse de l'utilisation du processus de gestion des fournisseurs
- Administration et gestion des contrats

CONTRIBUTION DE LA GESTION FINANCIÈRE AU CYCLE DE VIE DES SERVICES

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

PRINCIPES DE LA GESTION FINANCIÈRE

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

GESTION DES RELATIONS BUSINESS (BRM)

- Finalité, objectifs et périmètre de la BRM
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces
- Activités, méthodes et techniques de processus
- 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

Centre de formation

87, RUE GÉNÉRAL MANGIN
38000 GRENOBLE

E-mail

contact@audit-conseil-formation.com

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



ACF Audit Conseil Formation



@ACF_Formation



ACFauditconseilformation