



ITIL V3 Service SOA



ITIL V3 SOA

ITIL V3

Service Offering and Agreement

SOA

>> Frais de participation :

Coût de la formation : 6000 Dh HT

Coût de la certification : 3000 Dh HT

Confirmer votre participation par téléphone au 0537 67 03 32,
par fax au 0537 67 00 96 ou par e-mail à cette adresse : seminaire@it6.ma

>> Fiche d'inscription :

Nom Prénom :

Fonction Actuelle :

Organisme :

Adresse :

Tél :

Fax :

E-mail :

CACHET :

Formation en cinq jours

» Présentation

Les bonnes pratiques d'offres et d'accords de service permettent aux services informatiques de garantir un niveau élevé de satisfaction des clients.

Cette formation vous enseigne comment planifier, mettre en œuvre et optimiser les processus de portefeuille et catalogue de service, de niveau de service, de gestion de la demande, de gestion des fournisseurs et de gestion financière.

Déroulement Notre formation ITIL V3 SERVICE commence par un descriptif détaillé du planning des principales étapes, ainsi que de la méthodologie employée qui permettra à l'ensemble des stagiaires d'obtenir leurs certifications.

La dernière après-midi est consacrée à la mise en situation d'un examen de certification.

» Public

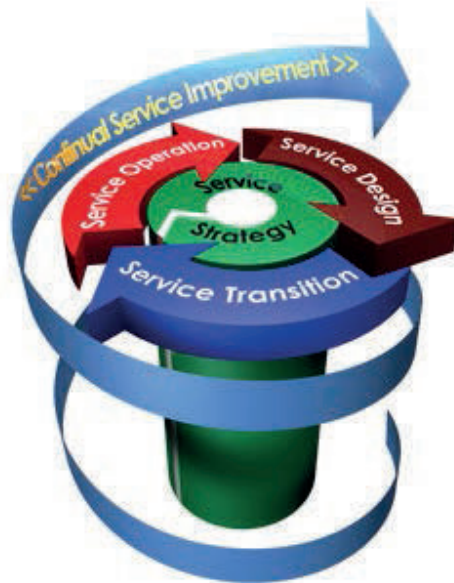
- » Tous professionnels de la gestion des services
- » Responsables informatique
- » Responsables production et étude
- » Consultants
- » Chefs de projet
- » Fournisseurs de service
- » Toutes personnes souhaitant acquérir des compétences en gestion des services IT

» Pré-requis

Personnes ayant acquis la certification ITIL V3 Foundation (ou la certification ITIL V2 Foundation et la certification ITIL V3 Foundation Bridge) et souhaitant progresser dans le cycle de certification ITIL V3.

» Certifications

Certification ITIL Intermediate : Capability V3 Service Offering and Agreement (SOA).



» Le programme détaillé de la formation ITIL V SERVICE

» Introduction, Révisions et Notions de base :

- » La gestion des services
- » Le rôle des processus dans la gestion des services
- » Comment la gestion des services crée de la valeur métier

» Processus de l'offre et des accords de services

» Principes de la gestion du portefeuille de services :

- » La stratégie (SWOT)
- » Réponses aux besoins du client
- » Affectation des ressources
- » Catalogue de services et pipeline des services
- » Alignement des services métier et de l'informatique

» Catalogue de services et portefeuille des services

- » Finalité, buts et objectifs
- » Catalogues de services techniques et catalogues métier
- » Liste des services d'exploitation
- » Métriques et facteurs critiques de succès
- » Mise en œuvre d'un catalogue de services

» Gestion des niveaux de service (SLM)

- » le SLM dans le cycle de vie des services
- » Création de valeur pour le métier par la gestion des niveaux de service
- » Analyse et explication du champ d'application du processus
- » Principes et concepts élémentaires du 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 revue des accords
- » Contrôle de la performance des services par rapport aux SLA

» Gestion de la demande

- » Gestion des demandes et modèles d'activité métier
- » Gestion de l'emploi des capacités et des ressources
- » Identification des schémas de l'activité métier
- » Gestion des demandes et du portefeuille de services

» Gestion financière

- » Gestion financière et cycle de vie des services
- » incidence, buts et objectifs
- » Budget, comptabilité et facturation
- » Cas d'affaires
- » Gestion des problèmes financiers et de la facturation

» Gestion des fournisseurs

- » Focalisation sur la gestion des fournisseurs
- » Utilité et objectifs de la gestion des fournisseurs
- » Catégorisation des fournisseurs
- » Maintenance de la base de données des contrats fournisseurs
- » Validation des fournisseurs
- » Gestion des contrats
- » 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 œuvre

- » Fonctions technologiques spécifiques liées aux offres et aux accords de service
- » Critères d'évaluation
- » Contraintes, facteurs clés de succès et risques associés