

ITIL® Intermediate Capability : SOA - Service Offering and Agreement (test inclus)

Référence : IT017

Durée : 5 jours

Certification : ITIL® SOA

CONNAISSANCES PREALABLES

- Avoir obtenu la certification ITIL® Fondation.
- Être familiarisé avec la terminologie ITIL® et être partie prenante dans le cadre des activités professionnelles courantes d'un ou de plusieurs des processus étudiés.
- La lecture, en amont, des ouvrages de référence ITIL® est un plus pour préparer la formation.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus .
- Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance.
- Représentants business ou d'activités métiers.
- Responsables de processus.
- Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes.

OBJECTIFS

- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions d'offres et d'accords de niveaux de services.
- Préparer au mieux la certification Intermediate Capability Service Offerings & Agreement .
- Savoir définir les activités clés des processus d'offres et d'accords de niveaux de services dans le contexte du cycle de vie des services.

CERTIFICATION PREPAREE

ITIL® Intermediate Capability : Service Offering and Agreement

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL®

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

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

Processus fondamentaux d'offres et d'accords de niveaux de services

- Gestion du portefeuille de services
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la Demande

- Gestion financière
- Gestion 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

Rôles et responsabilités « Service Offerings and Agreement »

- Gestionnaire des relations Métiers : le rôle de Business Relationship Manager
- Gestion du catalogue des services
- Gestion des niveaux de services
- Gestion des fournisseurs

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

Synthèse, ateliers et préparation de l'examen

- Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel
- Examen blanc et restitution commune des résultats

Passage de l'examen en vue de l'obtention de la certification ITIL® Intermediate Capability Service Offerings & Agreement

- Examen de 90 minutes - 8 questions disponible en Français ou Anglais
-
-
- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited