

Qualification ITIL® Intermediate : Offres et accords de services - 5 jours *formation 998*

- Vous apprendrez à**
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediate en offres et accords de services
 - Définir les activités clés des processus d'offres et d'accords de services dans le contexte du cycle de vie des services
 - Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions d'offres et d'accords de services
 - Évaluer la réussite des offres et accords de services en appliquant des mesures clés

Objectif Les services informatiques peuvent garantir un niveau élevé de satisfaction client en mettant en œuvre les bonnes pratiques ITIL d'offres et accords de services, par exemple en intégrant la gestion de la demande et la gestion des fournisseurs au portefeuille et au catalogue des services. Au cours de cette formation, vous apprendrez à planifier, mettre en œuvre et optimiser les processus d'offres et accords de services. Vous acquerez les connaissances nécessaires pour passer l'examen de certification ITIL Intermediate en offres et accords de services.

À qui s'adresse cette formation Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent obtenir la certification ITIL Intermédiaire en offres et accords de services. Il est nécessaire d'avoir obtenu la certification ITIL Foundation (ou l'examen de mise à niveau v2-v3, ou bridge) pour suivre cette formation et passer l'examen de certification ITIL lors du dernier jour.

Ateliers Au cours de cette formation, vous acquerez des connaissances des processus d'offres et accords de services. Les ateliers comprennent :

- Réaliser un catalogue de services
- Estimer les coûts et réaliser les analyses de coûts
- Développer un modèle SLA basé sur les services
- Faire la critique des SLA et des OLA
- Créer des descriptions de rôles pour les processus d'offres et d'accords de services

Qualification ITIL® Intermediare : Offres et accords de services - 5 jours formation 998

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

Portefeuille de services et gestion du catalogue de services

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 services dans 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

Gestion des niveaux de service

Objectifs de la gestion des niveaux de service

- Signification de la gestion des niveaux de service
- De quelle manière la gestion des niveaux de service crée 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 sont liées 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

- 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

Gestion des fournisseurs

- 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

Gestion financière pour les services informatiques

Contribution de la gestion financière au 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
- Gestion du catalogue des services
- Gestion 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

- Exigences génériques et critères d'évaluation
- Bonnes pratiques pour la mise en œuvre
- Difficultés, facteurs clés de réussite et risques