DAWAN

Plan de la formation

www.dawan.fr

Formation ITIL Capability : Certification Offres et accords de services (SOA)

Durée :	5 jours (35 heures)
Tarif :	3 225,00 CHF (standard) 2 580,00 CHF (remisé)
Public :	Directeurs informatiques, managers, administrateurs systèmes, développeurs, toutes personnes concernées par les SI
Pré-requis :	Avoir suivi le cours ITIL Foundation ou notions équivalentes
Objectifs :	Vous préparer pour réussir l'examen de certification ITIL en stratégie des services (Service Strategy, SS) Analyser les principes, les techniques et les relations pour créer une SS Identifier le but, l'ampleur et les objectifs de chaque processus SS à‰valuer la gouvernance IT pour définir une stratégie et exploiter les cadres de travail et les organismes de la gouvernance
Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
Référence:	GES101218-F
Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles
Certifications :	Itil 4 foundation score : 68,88 / 100 Taux d'obtention : 65,63 % (score : 76,71 / 100) calculé le 01/09/2024

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

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 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

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 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

Gestion financière pour les services informatiques

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