

ITIL® Intermediate Capability SOA

Offres et Accords de Services

Se former à ITIL®

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) est un ensemble de bonnes pratiques qui permettent d'optimiser la gestion des services informatiques.

L'alignement du Système d'Information sur ses métiers passe par la bonne compréhension de ses clients, de ses fournisseurs et de son offre, permettant notamment la mise en place d'un catalogue de services adapté. Dans la conception de ces services, il est nécessaire de bien appréhender les attentes des différents interlocuteurs en termes de niveaux de services et de capacité à s'engager de manière contractuelle.

L'objectif de cette formation est de préparer au mieux et de manière concrète les acteurs du SI en vue du déploiement des processus d'offres et accords de niveaux de services.

Objectifs visés :

- Maîtriser les opérations grâce aux processus, activités et fonctions d'offres et d'accords de niveaux de services
- Préparer au mieux la certification ITIL® Intermediate Capability Service Offerings & Agreement (SOA)

Méthode pédagogique

La formation alterne systématiquement présentation théorique (35% du temps), ateliers de mise en pratique basés sur des cas concrets (50% du temps) et retours d'expériences (15% du temps).

Durée

La formation « ITIL® Intermediate Capability SOA » dure 30 heures réparties sur 5 jours

Prérequis

Le passage de l'examen « ITIL® Intermediate Capability SOA » nécessite le certificat «ITIL® Foundation » (V3 ou Bridge V2/V3).

Examen

L'examen de certification « ITIL® Intermediate Service Offering & Agreement » d'une durée de 90 minutes, se présente sous la forme d'un QCM de 8 questions complexes basées sur un scénario. Un total de 28 points est nécessaire pour obtenir la certification, équivalent à 70% de bonnes réponses.

La réussite de l'examen de certification crédite le candidat de 4 points dans le schéma de qualification ITIL®

Programme

Le programme de la formation est décliné en 6 modules répartis sur 5 jours.

Module 1 : Introduction et vue d'ensemble

- La gestion des services en tant que pratique
- La proposition sur la valeur des services
- De quelle manière la gestion des services crée de la valeur métier

Module 2 : Processus fondamentaux d'offres et d'accords de niveaux de Services

- Revue des processus : Gestion du portefeuille de services, gestion du catalogue de services, gestion de la Demande, gestion des niveaux de services, gestion financière, gestion des fournisseurs
- Mesurer pour vérifier l'efficacité et l'efficience
- Utilisation de métriques clés, challenges, facteurs clés de succès et risques associés au processus

Module 3 : Les Rôles et responsabilités « Service Offerings and Agreement »

- La Gestionnaire des relations Métiers : le rôle du gestionnaire de la relation client
- Gestion du catalogue des services
- Gestion des niveaux de services
- Gestion des fournisseurs

Module 4 : Considérations technologiques

- Exigences technologiques génériques
- Critères d'évaluation de la technologie et outils pour la mise en œuvre des processus
- Planification et mise en œuvre des technologies de gestion des services

Module 5 : Synthèse, ateliers et préparation à l'examen

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

Examen en vue de l'obtention de la certification « ITIL® Intermediate Capability Service Offerings & Agreement »