

ITIL® Service Capability: Service Offerings & Agreements

Ce cours de 4 jours immerge les stagiaires au sein des aspects pratiques du cycle de vie des services d'ITIL V3, particulièrement autour de la thématique de la fourniture des services et des processus d'Offres et Accords sur les Services (SOA).

Le formateur insiste sur les retours d'expérience et les conseils de mise en œuvre, en fonction du contexte des stagiaires. À la fin de ce cours, les stagiaires passent l'examen associé



Détails

- Code : ITILSOA
- Durée : 4 jours (28 heures)

Public

- Acteurs des services informatiques
- Responsables qualité

Pré-requis

- ou ITILv2 Foundation + v3 Foundation Bridge

Objectifs

- La connaissance et l'importance des processus SOA au sein de la fourniture, la sous-traitance et l'externalisation
- Maîtrise des activités, méthodes et fonctions pour chacun des processus SOA
- Compréhension des exigences techniques lors de la mise en oeuvre et de l'exécution des processus SOA

Programme

Premier jour

- Introduction
- La gestion des services et création de valeur
- La gestion du portefeuille des services

Deuxième jour

- La gestion du catalogue de services
- La gestion des niveaux de services

Troisième jour

- La gestion de la continuité des services
- La gestion des fournisseurs

- La gestion financière

Quatrième jour

- La gestion financière
- La gestion des relations métier
- Les rôles et les responsabilités
- Les défis, les facteurs critiques de succès, les risques
- Considérations techniques lors de la mise en oeuvre
- Trucs et astuces pour réussir l'examen
- Examen blanc + correction
- Passage de l'examen officiel ITIL® Intermediate Service Capability : Service Offerings & Agreements

Modalités

- **Type d'action** :Acquisition des connaissances
- **Moyens de la formation** :Formation présentielle - 1 poste par stagiaire - 1 vidéo projecteur - Support de cours fourni à chaque stagiaire
- **Modalités pédagogiques** :Exposés - Cas pratiques - Synthèse
- **Validation** :Exercices de validation - Attestation de stages