



Mettre en place un Centre de Services partagés

Un nouveau business model pour une nouvelle dynamique

Le séminaire sur la norme ITIL est nécessaire à la formation centre de services partagés si la norme n'est pas connue.

Le business model

- Notion de client interne : qu'est-ce que cela change
- Passer de centre de coût à centre de profit tout en diminuant le coût pour les clients
- Point de vue du client

Le pilotage par le service

- Rappel sur ITIL : les concepts fondamentaux
- Catalogues de services, indicateurs de performance, niveaux de services
- Tableaux de bord clients et interne

La gestion du CSP

- La fonction financière du CSP
- Activity Based Costing
- Le cas particulier des projets

INFOS PRATIQUES

Durée : 2 j.

Tarif : 1 480 € HT

OBJECTIFS

Conforter la notion de client interne (ou externe)

Structurer la gestion de l'équipe

PUBLIC CONCERNÉ

Responsable de centre et middle management

PRÉREQUIS

Connaissance d'ITL

FORMATION PROPOSÉE

Eligible au DIF

Inter-entreprise : oui

Intra-entreprise: oui

CONTACT

contact@provadys.com

Provadys Paris : +33 (0)1 46 99 93 80

Provadys Sophia-Antipolis : +33 (0)4 93 00 87 50

Provadys Nantes : +33 (0)2 85 52 65 48