



# Certification ITIL V3 Intermediate SOA – Offres et accords de services

## Introduction

- Pratique de la Gestion des Services
- Concept de Service, sa valeur et ses composants
- Fonctions, Rôles et Processus dans le Cycle de vie des Services
- Comment la Gestion des Services crée de la valeur pour le métier

## Gestion de la Demande

- Concepts de base du processus
- Gestion de la Demande basée sur les activités et Schémas d'activités Métiers
- Interfaces avec le Portefeuille des Services
- Gérer la Demande de Service

## **Gestion du Catalogue de Services**

- Missions, Buts et Objectifs et périmètre du processus
- Interface avec le Portefeuille des Services
- Différence entre un Catalogue de Services Métiers et un Catalogue de Services Techniques
- Politiques, principes et concepts de base
- Produire un Catalogue de Services

## **Gestion des Niveaux de Services**

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Principes et concepts de base
- Supervision des performances des services par rapport aux SLA
- Contenus des SLAs, OLAs and Réunions de revue
- Interfaces avec les autres processus et les fonctions

## **Gestionnaire des Relations Métiers**

- Rôle de Business Relationship Manager

## **Gestion du Portefeuille des Services**

- Portefeuille des Services et relations avec le Catalogue des Services et le Pipeline des Services
- Comment un Portefeuille des Services décrit un fournisseur de services et comment il crée les liens entre les Services Métiers et les Services IT
- Méthodes de Gestion du Portefeuille des Services

## Gestion des Fournisseurs

- Mission, Buts, Objectifs et Périmètre du processus
- Périmètre du processus
- Principes et concepts de base
- Principales activités, Méthodes and Techniques du processus et liens avec le Cycle de vie des Services dont l'évaluation des nouveaux fournisseurs
- Utilisation de la Catégorisation des Fournisseurs et Maintenance de la Base de Données des Fournisseurs
- Entrées et Sorties du processus

## Gestion Financière des Services

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Concepts de « Service Valuation »
- Importance du processus dans le Cycle de Vie des Services et comment il génère de la valeur pour le Métier
  - Différents aspects du processus et les concepts de base (Budget, Comptabilité et Imputation)
- Retour sur Investissement
- Etude de marché et Cas d'Affaire
- Principales activités, Méthodes and Techniques du processus & liens avec le Cycle de vie des Services
- Concevoir et implémenter le processus

## Technologies et Considérations d'implémentation

## Rôles & Responsabilités

## **INFOS PRATIQUES**

Durée : 5 j.

Tarif : 3000 euros HT

## **OBJECTIFS**

- La Pratique de la Gestion des Services
- Les processus à travers le Cycle de vie des services :
- Gestion du Portefeuille des Services
- Gestion du Catalogue de Services
- Gestion des Niveaux de Service
- Gestion de la Demande
- Gestion des Fournisseurs
- Gestion Financière
- Les gestionnaires de Relations Métiers
- Activités opérationnelles des processus dans les autres phases du Cycle de vie des Services
- Les Challenges, les Facteurs Critiques de Succès (CSF) et les Risques

## **PUBLIC CONCERNÉ**

DSI

Responsables SI

Chef de projet informatique

Architectes, urbanistes

Développeurs

## **PRÉREQUIS**

Connaissances basiques des technologies de l'information

## **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