

Atelier pratique : ITIL V3 la Gestion des Niveaux de Services

Durée : 1 Journée

Introduction

Cet atelier pratique permet en 1 journée de rappeler la théorie et d'aborder la mise en pratique de la Gestion des Niveaux de Services dans le Cycle de Vie des Services. Cet atelier permettra d'apprendre à l'implémenter selon le référentiel ITIL V3. Cet atelier propose 70% de pratique et 30% de théorie.

Objectifs du stage

- Maîtriser, coordonner les activités liées à l'organisation de la Gestion des Niveaux de Services
- Echanger les expériences, les savoirs-faires et les enjeux entre les candidats et le formateur
- Evaluer les meilleures approches pour la réussite de la Gestion des Niveaux de Services

Public

Cette session s'adresse aux responsables de la Gestion des Niveaux de Services, aux responsables opérationnels en relation avec la Conception des Services et qui souhaitent, grâce à cet atelier pratique, consolider leur expérience terrain sur la mise en place ou l'amélioration de la Gestion des Niveaux de Services lié au référentiel ITILV3.

Nombre de participants : 3 à 12 stagiaires

Pré-requis et informations complémentaires

L'inscription à cette session nécessite d'avoir suivi la formation ITIL Foundation V3

Programme de l'atelier

1- Présentation des stagiaires mission conseil sur ITIL - 1h00

- Tour de table sur les types de mission ITIL déjà effectuées
- Les succès lors de ces missions
- Les difficultés relevées

2- Rappels théoriques de la Gestion des Niveaux de Services : Processus, Produits, People – 1h00

3- Travaux Pratiques – 4h00

Les éléments clés de la Gestion des Niveaux de Services dans la Conception des Services

- Format de : SLA, OLA, SLR
- Format de : SIP et SQP
- Flux des activités
- Enquêtes de satisfaction

Comment mettre en place la Gestion des Niveaux de Services selon ITIL V3 ?

- Relation Client – Fournisseur
- Relation IT interne - IT interne
- Relation IT interne – Fournisseur externe
- Mesures, KPI, CSF, Cibles, Reporting
- PSO

Restitution des travaux pratiques faite par les candidats

4- Restitution d'exemples terrain par le formateur - 1h00

- Les contraintes et les facteurs de réussite : exemples d'outillage et cas concrets