

ITIL® 2011 CAPABILITY SOA, CERTIFICATION SERVICE OFFERINGS AND AGREEMENTS CERTIFICATE CODE STAGE : AS352

OBJECTIFS

Définir les activités clés des processus d'offres et d'accords de niveaux de services

Connaitre les activités, les méthodes et les fonctions pour chacun des processus SOA

Évaluer la réussite des offres et accords de niveaux de services en appliquant des mesures clés

Se préparer à l'examen de certification ITIL® Intermediate SOA

DURÉE

5 jours

PUBLIC

Toute personne souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL® Expert in IT Service Management.

PRÉ-REQUIS

Maîtriser les fondamentaux ITIL® et être certifié ITIL® 2011 Foundation

PROGRAMME

Gestion des niveaux de services

l'importance de l'SOA dans la gestion des services IT.

Principales activités, méthodes et techniques du processus et liens avec le cycle de vie des services.

Métriques clés, challenges, facteurs clés de succès et risques associés au processus.

Gestion de la demande (Demand Management)

Concepts de base du processus.

Gestion de la demande basée sur les activités et schémas d'activités métiers (Business Activity Patterns).

Interfaces avec le portfolio des services.

Gestion financière des services

Mission, buts et objectifs du processus.

Concepts de code2utf('8220',0)Service Valuationcode2utf('8221',0).

Aspects du processus et concepts de base.

Principales activités, méthodes et techniques du processus et liens avec le cycle de vie des services.

Gestion du catalogue de services

Missions, buts et objectifs du processus. Interface avec le portfolio des services.

Catalogue de services métiers. Catalogue de services techniques.

Métriques clés, challenges, facteurs clés de succès et risques associés au processus.

Produire un catalogue de services.

Gestion du portefeuille des services

Portefeuille des services et relations avec le catalogue des services et le pipeline des services.

Portefeuille des services : fournisseurs de services. Liens entre les services métiers et les services IT.

Gestion des fournisseurs

Mission, buts, objectifs et périmètre du processus. Concepts de base.

Catégorisation des fournisseurs. Base de données des fournisseurs.

Métriques clés, challenges, facteurs clés de succès et risques associés au processus.

Technologies et considérations dcode2utf('8217',0)implémentation

Exigences sur les technologies.

Critères dcode2utf('8217',0)évaluation des technologies et des outils pour lcode2utf('8217',0)implémentation des processus.

Planifier et implémenter les technologies de gestion des services.

Rôles et responsabilités code2utf('8220',0)Service Offerings and Agreementcode2utf('8221',0)

Rôles et responsabilités. Gestionnaire du catalogue des services. Gestionnaire des niveaux de service.

Gestion des fournisseurs. Séance de révision et dcode2utf('8217',0)un QCM dcode2utf('8217',0)entraînement.

Examen

Passage de lcode2utf('8217',0)examen de certification.