

Contenu détaillé du cours ITIL® Service Offerings and Agreements (SOA)

Le cours couvre les arguments suivants.

Introduction

- Introduction au cours
- Introduction à la gestion de services informatiques
- Introduction à la gestion des offres et des accords de services informatiques

Gestion du portefeuille de services

- Introduction à la gestion de portefeuille de services
- Processus de Gestion de portefeuille de services
- Déclencheur, Input et Output de la gestion de portefeuille de services
- Risques et défis de la gestion de portefeuille de services

Gestion du catalogue de services

- Introduction à la gestion du catalogue de services
- Processus de Gestion du catalogue de services
- Déclencheur, Input et Output de la gestion du catalogue de services
- Risques et défis de la gestion du catalogue de services

Gestion des niveaux de service

- Introduction à la gestion des niveaux de service
- Processus de Gestion des niveaux de service
- Déclencheur, Input et Output de la gestion des niveaux de service
- Risques et défis de la gestion des niveaux de service

Gestion de la demande

- Introduction à la gestion de la demande
- Processus de Gestion de la demande
- Déclencheur, Input et Output de la gestion de la demande



- Risques et défis de la gestion de la demande

Gestion des relations business

- Introduction à la gestion des relations business
- Processus de gestion des relations business
- Déclencheur, Input et Output de la gestion des relations business
- Risques et défis de la gestion des relations business

Gestion financière des services informatiques

- Introduction à la gestion financière des services informatiques
- Processus de gestion financière des services informatiques
- Déclencheur, Input et Output de la gestion financière des services informatiques
- Risques et défis de la gestion financière des services informatiques

Gestion des fournisseurs

- Introduction à la gestion des fournisseurs
- Processus de gestion des fournisseurs
- Déclencheur, Input et Output de la gestion des fournisseurs
- Risques et défis de la gestion des fournisseurs

Rôles et responsabilités

Technologies

Mise en œuvre

Préparation à l'examen

- Règles, renseignements et meilleures pratiques pour passer l'examen
- Exécution d'examens blancs (deux examens blancs sont fournis, dont un en anglais)

Examen

- Exécution de l'examen ITIL Service Offerings and Agreements