

Service Level Management

Niveaux de service et infogérance

Meilleures pratiques

Architecture d'entreprise



I-training & services

Ce cours est la propriété d'I-training & Services
Il est déposé à l'INPI

Objectif

La réponse aux besoins des clients internes ou externes à la DSI se formalise avec un contrat de niveau de service.

Cette formation permet de traduire les engagements de service par une démarche pratique sur le périmètre, les mesures et le pilotage de SLA.

C'est une approche qui facilite également une externalisation possible des services.

Il sera en particulier abordé au cours de ce programme :

- la définition d'un contrat ou convention de service dans un cadre issu des bests practices d'ITIL et de la norme ISO 20 000, la gestion des niveaux de services et la mesure de leurs performances.
- le cadre et les méthodes d'évaluation des services et plus précisément dans le cas d'une fourniture de service par un prestataire externe.
- des illustrations au travers de cas concrets d'utilisation (help desk, gestion de parc...) et de chantier de mise en œuvre et suivi de contrat de SLA

PLAN DÉTAILLÉ

I. LA GESTION DE SERVICE

A. Le service

1. Système d'Information et création de valeur
2. Service et création de valeur
3. La qualité de service

B. Définition de la gestion de service et exigences normatives

1. Normes et bonnes pratiques ISO9001, ISO20000, e-SCM
2. e-SCM Vue d'ensemble
3. L'ISO 20000 Vue d'ensemble
4. L'ISO 20000 La gestion des niveaux de services et les exigences normatives

B. Le cycle de vie

II. LE CONTRAT DE SERVICE

1. Définition et plan type
2. Présentation de l'étude de cas
3. Exemple de contrat de service

III. ÉLABORATION – NÉGOCIATION – EVALUATION

A. L'élaboration d'un SLA est un projet

1. Court Rappel sur la conduite de projet
2. Le contenu du projet

B. La négociation des niveaux de service

1. Deux points de vue différents
2. Les coûts comme éléments de calibrage
3. La satisfaction des clients
4. Négociation et satisfaction
5. L'organisation du catalogue de service et des niveaux de service

IV. SUIVI, REVUE DE CONTRAT ET AMÉLIORATION CONTINUE

A. Suivi – Reporting

1. Les exigences relatives au reporting
2. Organiser le reporting

B. La gestion des relations commerciales

1. Les exigences
2. Les cycles de réunions et leurs acteurs
3. L'organisation des cycles de revues
4. La gestion des réclamations

B. Revue de contrat et amélioration continue

V. OUTSOURCING- CLOUD COMPUTING – SAAS

A. Les différents types de relation avec les fournisseurs

B. Particularités en matière de gouvernance

1. Le processus de décision
2. Les risques et leur maîtrise

C. Zoom sur la réversibilité





Le système de processus de l'ISO20000 se compose de 4 sous-ensembles.