ITIL® 2011, construire un catalogue de services

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : CSI - Prix 2024 : 1 650€ HT

A l'intersection des contrats de service et de la fourniture des prestations, le catalogue est la clé de voûte de la qualité des services. Cette formation vous apprend à réaliser un catalogue client qui satisfait les exigences métiers ainsi qu'à le publier en accord avec les niveaux de service.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Comprendre les enjeux marketing du catalogue de service

Définir les composantes d'une offre de service

Construire le catalogue de service

Communiquer et promouvoir le catalogue de service

PARTENARIAT

ORSYS est centre accrédité PeopleCert pour dispenser des formations ITIL.
Le logo Swirl est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 08/2018

1) Introduction : problématique

- L'enjeu du catalogue est marketing. Il matérialise l'offre et la met en adéquation avec la fourniture des services.
- ITIL® 2011 implique une séparation entre catalogue des services et catalogue des composantes de services.
- Positionnement du catalogue au sein des documents contractuels liant MOA et MOE.

2) Les composantes d'une offre de services

- Les services (unitaires, périphériques, globaux).
- Les engagements (objectif, ressources, forfait).
- Les modes opératoires. Modalités et niveaux d'intervention. Modalités et niveaux d'exécution.
- Synoptique global de l'offre.
- Revue de la méthodologie de conception de l'offre en vue de la création du catalogue.

3) Le catalogue des services selon ITIL® 2011

- Catalogue technique et catalogue client.
- La notion de cycle de vie de services.
- Analyse du contenu du catalogue en stratégie des services, conception des services, transition des services.
- Le catalogue technique : qu'est-ce qu'un composant de service ?
- Matrice CI. Services et relations de services.

PARTICIPANTS

Directeurs des Systèmes d'Information, responsables MOA/MOE, responsables informatiques études, exploitation, qualité, contrôleurs de gestion, direction financière, direction des achats.

PRÉREQUIS

Connaissances de base des composantes et du rôle de la DSI au sein d'une organisation, et des concepts liés à la notion d'offre de services.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

4) Méthodologie : création d'un catalogue de services en sept étapes

- Introduction générale. Missions, fonctions, rôles, objectifs de la DSI.
- Présentation du mode de lecture/règles de lisibilité.
- Présentation de l'offre de services selon un modèle synthétique et global. Choix des types de modèles.
- Description de l'organisation des services selon les circuits et les interfaces prédéfinis.
- Présentation de la cartographie des domaines retenus lors de la conception de l'offre et la raison du choix.
- Recensement des moyens engagés.
- Réalisation des fiches de service avec les rubriques retenues par le fournisseur.

5) Niveau de maturité d'un catalogue

- Modèle de maturité. Services, prestations, livrables, compétences, ressources.
- Analyse du contenu de chaque niveau de maturité.
- Listes de services, cartographie de domaines et architecture de services.

6) La publication du catalogue

- Gestion du point de contact client.
- Détermination des canaux de communication et de distribution. Définition d'une stratégie multicanal.
- Choix du média.
- Gestion et évolutions du catalogue des services.
- Procédures de création/amélioration des services.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2024 : 13 juin, 23 sept., 21 nov.

PARIS
2024 : 06 juin, 16 sept., 14 nov.