

Etablir et maintenir un Catalogue de Services («SLR»)

Dans cette formation, vous apprendrez à anticiper les besoins de l'entreprise en disposant d'un catalogue de services adapté aux besoins commerciaux effectifs du client.

Durée: 2 jours

Prix : 1'400.– excl. 8.1% TVA

Documents : Livre de référence

Contenu

Il n'est malheureusement pas facile, pour un informaticien, de connaître en détail les besoins, et surtout de proposer un portefeuille de services dynamique et scalable aux besoins métiers. Dans ce cours, dispensé par des praticiens de portefeuilles de services informatiques pour des PME, vous allez apprendre les trucs du métier afin que vos services informatiques soient encore plus performants.

1. Introduction et concept du catalogue des services
2. Comment déterminer la chaîne de valeurs et comment soutenir le business avec des services informatiques qui créent une valeur ajoutée.
3. Principe du Business Impact Analysis (B. I. A.) comme fondement d'un catalogue de services.
4. Comment définir les niveaux de services nécessaires au client?
5. Quels types de services pouvez-vous fournir en interne et lesquels doivent ou peuvent être externalisés?
6. Collecte des besoins du client
7. Le portefeuille des Services
8. Détermination des niveaux de services
9. Soutien dans la gestion d'un catalogue des services
10. Do's et Don'ts dans la gestion de services
11. Que faire avec les services qui sont au terme de leur cycle de vie?
12. Comment mesurer la performance de vos services

Objectifs

- Etablir, introduire et assurer la maintenance d'un catalogue de services
- Maîtriser les démarches nécessaires pour assurer le soutien et l'économie des services informatiques que vous offrez à votre client à l'interne ou à l'externe.

Public cible

Directeurs, cadres et collaborateurs du IT Service Management.

Prérequis

Disposer de connaissances dans le domaine des services IT et de la gestion des processus d'affaires est un avantage. Il est recommandé d'être détenteur du certificat "ITIL® Foundation" qui peut être obtenu au terme du cours ci-dessous :

- [ITIL® 4 Foundation \(«IT4F»\)](#)

Avez-vous une question ou souhaitez-vous organiser un cours en entreprise ?

Nous vous conseillons volontiers au +41 22 738 80 80 ou
romandie@digicomp.ch. Retrouvez toutes les informations détaillées
concernant les dates sur [www.digicomp.ch/formations-leadership-soft-
skills/management-leadership/cours-etablir-et-maintenir-un-catalogue-de-
services](http://www.digicomp.ch/formations-leadership-soft-skills/management-leadership/cours-etablir-et-maintenir-un-catalogue-de-services)

