

ITIL® Intermediate Qualification: Service Offerings and Agreements - 5 dagar

kurser 998

- Du får lära dig att**
- Förbereda dig inför och skriva ITIL Service Offerings och Agreements Certification Exam
 - Planera de viktigaste aktiviteterna för Service Offerings och Agreements-processer inom Service Lifecycle
 - Uppnå operativ skicklighet med hjälp av Service Offerings och Agreements-processer, -aktiviteter och -funktioner
 - Utvärdera hur väl Service Offerings and Agreements lyckas med hjälp av anpassade mätmetoder
- Sammanfattning** Genom att implementera bästa praxis för ITIL Service Offerings och Agreements kan IT-avdelningen säkerställa en hög kundnöjdhet genom att integrera demand och supplier management med tjänsteportföljen och tjänstekatalogen. På kursen lär du dig att planera, implementera och optimera Service Offerings och Agreements-processerna och du får de kunskaper som krävs för att klara ITIL Service Offerings and Agreements Certification Exam.
- Vem bör delta** Kursen är värdefull för dem som vill uppnå ITIL Service Offerings and Agreements certification. ITIL Foundation Certificate (eller v2-v3 uppgraderingskurs) krävs för att gå kursen och skriva ITIL Certification Exam den sista dagen.
- Workshops** Kursen ger kunskaper om Service Offerings och Agreements-processer. Övningarna inkluderar:
- Göra ett utkast till en tjänstekatalog
 - Estimera kostnader och utföra kostnadsanalyser
 - Utveckla en servicebaserad SLA-mall
 - Kritiskt granska SLA:er och Operational Level Agreements (OLAs)
 - Skapa rollbeskrivningar för SOA-processer

ITIL® Intermediate Qualification: Service Offerings and Agreements - 5 dagar kurser 998

Introduktion och översikt

- Tjänstlivscykelns kontext i Service Offerings and Agreement-processerna
- Strategy Management för IT-tjänster
- Samordning av designen

Service Portfolio och Service Catalogue Management

Principer för Service Portfolio Management (SPM)

- Relationen mellan Service Catalogue och service pipeline
- Tänka strategiskt
- Uppnå kundfokus
- Designa Service Portfolio
- Tilldela resurser
- Länka IT- och affärstjänster

Integrera Service Catalogue med Service Portfolio

- Syften och mål
- Tekniska och affärstjänstekataloger
- Beskriva operativa tjänster i detalj
- Använda mätmetoder och framgångsfaktorer
- Producera en tjänstekatalog

Service Level Management (SLM)

Mål för Service Level Management

- Så viktig är SLM för tjänstlivscykeln
- Så skapar Service Level Management affärsvärde
- Analysera och förklara processens omfattning
- Policyer, principer och grundläggande koncept inom SLM

Service Level Management-processen

- Processaktiviteter och hur de förhåller sig till tjänstlivscykeln
- Förhandla om SLA:er
- Leveranser, roller och ansvarsområden
- SLA:er, OLA:er och granskningsmöten
- Service improvement plans
- Övervaka utförandet av tjänsterna mot SLA

Demand and Supplier Management

Demand Management

- Aktivitetsbaserad Demand Management och mönster i affärsaktiviteterna
- Kontrollera kapaciteten för att maximera värdet
- Identifiera affärsaktiviteternas mönster
- Ansluta kravhanteringen till tjänsteportföljen

Supplier Management

- Analysera användningen av en Supplier Management-process
- Processens omfattning och mål
- Utvärdera nya leverantörer
- Kategorisering av leverantörer och underhåll av leverantörs- och kontraktsdatabasen
- Säkerställa att leverantören uppfyller åtaganden
- Contract Management och Contract Administration

Financial Management för IT-tjänster

Så bidrar Financial Management till Service Lifecycle Operation

- Hantera finansiella hänsynstaganden
- Processens omfattning, syfte och mål
- Grundläggande koncept: finansiering, redovisning och betalning

Principer bakom Financial Management

- Värdet för verksamheten
- Skapa ett business case
- Använda Information Management
- Generera och sprida information
- Hantera utmaningar och risker

Business Relationship Management (BRM)

- Syfte och mål med BRM
- Processaktiviteter, metoder och tekniker
- Triggers, input, output och gränssnitt
- Viktiga framgångsfaktorer och nyckeltal (KPI)

Roller och ansvarsområden

- Service Portfolio Management
- Service Catalogue Management
- Service Level Management
- Supplier Management

Teknik och implementering

- Teknikimplementering som en del av service management-implementering
- Tekniska specialfunktioner relaterade till Service Offerings and Agreements
- Generiska krav och utvärderingskriterier
- God implementeringspraxis
- Utmaningar, viktiga framgångsfaktorer och risker