

ITIL® Service Offerings and Agreement

In de training ITIL® Capability Service Offerings en Agreements processen leer je inzicht te krijgen in de ITIL® processen die nodig zijn om afspraken tussen klant en leverancier in de infrastructuur gecontroleerd te kunnen uitvoeren. Na afloop van deze training ben je in staat om afspraken met behulp van bijvoorbeeld de volgende processen; service level management, service catalogue management, demand management, supplier management en financieel management op een afgestemde, geaccepteerde en realistische manier te managen. Daarnaast ben je in staat om de processen niet alleen apart, maar ook in onderlinge samenhang te organiseren, managen en optimaliseren zodat je afspraken met de klant kunt realiseren zoals afgesproken.

Trainingsduur

De training duurt vier dagen, bestaande uit zes effectieve lesuren per dag.

Doelgroep

Deze ITIL® training is interessant voor ICT professionals, projectmanagers, businessmanagers, procesmanagers of proceseigenaren, waaronder Service (level) managers, Service Portfolio-/Catalogus managers, Financieel managers en Business Relationship managers.

Aanvangsniveau

Voor het volgen van deze training dien je in het bezit te zijn van het ITIL Foundation certificaat. Daarnaast dien je te beschikken over de kennis en ervaring op het gebied van automatisering, automatiseringsmiddelen en het beheer daarvan, verkregen door werkervaring van ongeveer 2 jaar.

Inhoud

- Het plannen van de hoofdactiviteiten voor de processen Service Level Management en Financial Management
- Het plannen van de uitwisseling van relevante informatie voor het managen van de Service Offerings and Agreement processen
- Het initiëren van acties om ervoor te zorgen dat de hoofdactiviteiten in de Service Offerings and Agreement processen voldoen aan de vastgestelde doelstellingen
- Het rapporteren over effectiviteit en efficiency van de activiteiten binnen de Service Offerings and Agreement processen. Het organiseren van de uitwisseling van relevante informatie met andere processen
- Het verstrekken van informatie over Service Level Management en Financial Management for IT Services aan andere IT Service Managementprocessen, gebruikers en leveranciers
- Het onderhouden van de procedures van de service offerings and agreement processen
- Het maken van Service Level afspraken met de klant en alle hiervoor benodigde voorbereiding: Service Level Requirements en input van andere processen
- Het monitoren en tracken van Service Level agreements en de rapportage naar de klant;
- Het financieel onderbouwen van beslissingen en Financial management integreren bij de support en delivery processen; het maken van financiële berekeningen over de dienstverlening aan de klantenorganisatie

- Interne rapportages omzetten en evalueren naar een Service Level rapportage voor de klant
- Het bewaken en verbeteren van de Service Offerings and Agreement processen;
- Het voorstellen van verbeteringen op basis van de resultaten van monitoring en reviews, het plannen en uitvoeren van audits van afspraken, van financiële plannen en van berekeningen.
- Omgang met de klant reguleren.