Présentiel/distanciel

Service Delivery Management Transformer et détecter les besoins en services

Objectifs pédagogiques

- Adapter votre posture (Technique vers services)
- Piloter un prestataire ou un client interne sur la base d'un contrat /SLA
- Améliorer votre capacité à communiquer avec toutes les parties prenantes
- Adapter une démarche commune par les processus

Prérequis

ITIL Foundation v4

Public concerné

Responsables techniques ou fonctionnels, responsables de comptes.

Présentiel/distanciel

Programme détaillé

Introduction

- Présentation de chacun
- Attente et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

Le service delivery c'est Quoi ?

- Comprendre sa mission et ses objectifs
- Décrire son processus en accord avec le référentiel ITIL
- Identifier le service à délivrer se l'approprier et le contrôler
- Négocier, suivre, communiquer avec ses fournisseurs pour mettre en adéquation les prestations à réaliser en accord avec les SLA(s)
- Suivre le budget et la marge
- Faire vivre au quotidien vos engagements de services
- Identifier les livrables, les indicateurs et tableau de bord pour une meilleure visibilité du service rendu
- Piloter les plans d'actions visant à intégrer ou améliorer les services en conformité avec les SLA(s)
- Pouvoir auditer les processus du domaine concerné et définir un plan d'action trié par priorité

Le management transversal

- Identifier son propre profil psychologique et sa crédibilité en tant que SDM
  - Votre style de communication
  - Développer son assertivité (affirmation de soi)
  - Les techniques de l'écoute active
  - Gérer les résistances au changement
- Comprendre ses réactions dans des situations projet tendues
  - Avec son client et ses utilisateurs
  - Avec sa hiérarchie
- Gérer efficacement les comportements difficiles et la résistance ou l'inertie des autres
- Gérer les conflits avec les parties prenantes

La gestion des incidents majeurs

- Reconnaitre le cycle de vie d'une « crise »
- Les principes d'organisation
- La gestion des escalades
- La capacité à conduire la crise sans paniquer
- Capitaliser
- Avoir une communication et une posture adaptée

L'importance d'un contrat (SLA/OLA)

- Quel est l'intérêt de lire un contrat
- Extraire l'essentiel de la convention de service
- Comment mieux définir et éclaircir les zones d'ombres de la prestation
- Comment cadrer la prestation en accord avec le contrat
- Les prestations gratuites
- La gestion de la réversibilité

Présentiel/distanciel

Délais d'accès à la formation

Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures avant le début de la formation.
Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ENI Service est tenu de respecter un délai minimum obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de sa proposition et la date de début de la formation.

Modalités et moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Formation avec un formateur, qui peut être suivie selon l'une des 3 modalités ci-dessous :
1 Dans la salle de cours en présence du formateur.
2 Dans l'une de nos salles de cours immersives, avec le formateur présent physiquement à distance. Les salles immersives sont équipées d'un système de visio-conférence HD et complétées par des outils pédagogiques qui garantissent le même niveau de qualité.
3 Depuis votre domicile ou votre entreprise. Vous rejoignez un environnement de formation en ligne, à l'aide de votre ordinateur, tout en étant éloigné physiquement du formateur et des autres participants. Vous êtes en totale immersion avec le groupe et participez à la formation dans les mêmes conditions que le présentiel. Pour plus d'informations : Le téléprésentiel notre solution de formation à distance.

Le nombre de stagiaires peut varier de 1 à 12 personnes (5 à 6 personnes en moyenne), ce qui facilite le suivi permanent et la proximité avec chaque stagiaire.
Chaque stagiaire dispose d'un poste de travail adapté aux besoins de la formation, d'un support de cours et/ou un manuel de référence au format numérique ou papier.
Pour une meilleure assimilation, le formateur alterne tout au long de la journée les exposés théoriques, les démonstrations et la mise en pratique au travers d'exercices et de cas concrets réalisés seul ou en groupe.

Modalités d'évaluation des acquis

En début et en fin de formation, les stagiaires réalisent une auto-évaluation de leurs connaissances et compétences en lien avec les objectifs de la formation. L'écart entre les deux évaluations permet ainsi de mesurer leurs acquis.
En complément, le formateur évalue chaque stagiaire sur l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation selon quatre niveaux (non évalué, non acquis, en cours d'acquisition, acquis). Cette évaluation repose sur une modalité choisie par le formateur en cohérence avec la formation : QCM, exercices pratiques réalisés pendant la formation, évaluation finale de synthèse, quiz interactif de validation, étude de cas, mise en situation, analyse de l'auto-évaluation, autres modalités adaptées.
Pour les stagiaires qui le souhaitent, certaines formations peuvent être validées officiellement par un examen de certification. Les candidats à la certification doivent produire un travail personnel important en vue de se présenter au passage de l'examen, le seul suivi de la formation ne constitue pas un élément suffisant pour garantir un bon résultat et/ou l'obtention de la certification.
Pour certaines formations certifiantes (ex : ITIL, DPO, ...), le passage de l'examen de certification est inclus et réalisé en fin de formation. Les candidats sont alors préparés par le formateur au passage de l'examen tout au long de la formation.

Moyens de suivi d'exécution et appréciation des résultats

Feuille de présence, émargée par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur.
Evaluation qualitative de fin de formation, qui est ensuite analysée par l'équipe pédagogique ENI.
Attestation de fin de formation, remise au stagiaire en main propre ou par courrier électronique.

Qualification du formateur

La formation est animée par un professionnel de l'informatique et de la pédagogie, dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des certifications et/ou testées et approuvées par les éditeurs et/ou notre équipe pédagogique.
Il est en veille technologique permanente et possède plusieurs années d'expérience sur les produits, technologies et méthodes enseignés.
Il est présent auprès des stagiaires pendant toute la durée de la formation.

Accessibilité de la formation