

# Mettre en place Service Level Management et Service Level Agreement

jcf

## Objectifs :

- Comprendre la démarche Service Level Management
- Fournir les ingrédients essentiels pour concevoir, mettre en place et faire vivre le processus Service Level Management
- Identifier les pièges et les clés de réussite de la mise en place des SLA

## Contenu :

- Introduction à ITIL
- Introduction à IT Service Management et interface de Service Level Management avec les autres processus
- Conception, production et maintenance de l'Offre de Service
- Développement de la structure des SLA
- Processus de négociation des SLA et OLA
- Faire fonctionner le cycle de vie du processus Service Level Management

## Méthodologie :

- Exposés théoriques, discussions interactives et exercices individuels et collectifs

## Public :

- Les managers de la DSI, les managers de service client, chefs de projet, consultants qui ont une responsabilité en terme d'évolution de la qualité de service autour du Système d'Information (Help Desk, SLA, contrats de service, ...)
- Toute personne impliquée dans une démarche de définition du niveau de service

## Durée :

- 2 Jours