

Opleiding : SLA, definiëren en beheren van servicecontractverplichtingen

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. BPI

Prijs : 1360 € V.B.

Het antwoord op de behoeften van klanten binnen of buiten de IT-afdeling wordt geformaliseerd in een service level agreement (SLA). Deze training maakt het mogelijk om serviceverplichtingen te vertalen naar een praktische aanpak van SLA-beheer. Deze aanpak vergemakkelijkt de mogelijke uitbesteding van diensten.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ Het concept van een servicecontract begrijpen
- ✓ De serviceverplichtingen van een IT-afdeling vertalen naar een SLA
- ✓ Een contract implementeren en beheren
- ✓ Analyse van de implementatie van een SLA in de context van outsourcing en cloudcomputing

Doelgroep

Directeuren informatiesystemen, projectmanagers, IT-managers, operationeel managers, kwaliteitsmanagers, managementcontrollers, financieel managers, inkoopmanagers.

Voorafgaande vereisten

Basiskennis van de componenten en de rol van de IT-afdeling binnen een organisatie, evenals concepten met betrekking tot het begrip serviceaanbod.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Directeuren informatiesystemen, projectmanagers, IT-managers, operationeel managers, kwaliteitsmanagers, managementcontrollers, financieel managers, inkoopmanagers.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Basiskennis van de componenten en de rol van de IT-afdeling binnen een organisatie, evenals concepten met betrekking tot het begrip serviceaanbod.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ...

De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 Service Level Agreement (SLA): definitie

- Servicecontract of -overeenkomst.
- Herinnering aan de verschillende ITIL® verplichtingen: vereisten, catalogus, overeenkomsten, contracten, verbeterplan, enz.
- Service level management: beschikbaarheid, capaciteit, kosten, continuïteit, beveiliging.
- Het meten van prestaties. Definitie en kenmerken van outsourcing.
- De plaats van e-SCM-CL in uitbestedingscontracten.

Oefening

Reflecties op SLA-praktijken (Service Level Agreements).

2 Service Level Agreement (SLA): beoordeling

- De positionering van diensten.
- De implicaties voor de dienstverlener en de klant.
- De benodigde middelen.
- ISO 9000 versie 2000 doelstellingen.
- Criteria voor het kiezen van een serviceprovider.
- Selectieprocedures.

Oefening

Reflecties over het opstellen van een servicecatalogus. Vaststellen van indicatoren en hun relevantie voor een servicedesk.

3 Service Level Agreement (SLA): casestudy

- De Helpdesk: voorbeelden van financiële en kwaliteitsmetingen.
- Het werkstation van de gebruiker.
- Vlootbeheer.

Oefening

Reflecties op de indicatoren van een Datacenter met capaciteitsbeheer.

4 Service Level Agreement (SLA): contractimplementatie en bewaking

- Schematisch diagram.
- Meetinstrumenten.
- Macroplanning.
- De startbijeenkomst.
- Activiteitenmonitoring.

Oefening

Reflecties op de implementatie van TMA (Third Party Application Maintenance).

5 Offshore en het informatiesysteem

- De stand van zaken op de markt.
- Offshore besluitvormingsprocessen.
- Implementatie en bestuur.
- Speciale kenmerken van behandelingen met een offshore component.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

6 Het geval van cloud computing

- Veranderende consumptiepatronen.
- Gezichtspunten: beslisser, gebruiker, IT-specialist.
- SaaS-aanbiedingen.
- Contractualisering.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 19 maa., 11 juni, 24 sep.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 19 maa., 11 juni, 24 sep.