

Opleiding : ITSM, Leveringsmanager

Praktijkcursus - 3d - 21u00 - Ref. IDG

Prijs : 2100 € V.B.

★★★★★ 5 / 5

De rol van delivery manager in ITSM is nu essentieel om de efficiëntie van IT-services te garanderen. Deze cursus is gebaseerd op de fundamentele principes van IT-servicemanagement en SLA's (Service Level Agreements) en stelt je in staat om klanttevredenheid en winstgevendheid te garanderen. Je leert hoe je de levering van IT-services beheert in overeenstemming met overeengekomen service levels (SLA's) en service level agreements (SLA's).

Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ Je houding aanpassen (technisch aan service)
- ✓ Een serviceprovider of interne klant beheren op basis van een contract (SLA/LOA)
- ✓ Uw vermogen om te communiceren met alle belanghebbenden verbeteren
- ✓ Een gemeenschappelijke procesmatige aanpak aanpassen

Doelgroep

Technische of functionele managers, accountmanagers.

Voorafgaande vereisten

ITIL Foundation-certificering.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

MCQ's, casestudies, praktisch werk...

Leer methodes

Documentatie en trainingsmateriaal, praktische toepassingsoefeningen en antwoordsleutels voor praktijkcursussen en casestudy's.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Technische of functionele managers, accountmanagers.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

ITIL Foundation-certificering.

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 vak kennis 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 Inleiding tot Service Level Management (SLM)

- Woordenlijst: servicecatalogus, servicevereisten en -niveaus, service level agreement (SLA).
- Toepassingsgebieden.
- Succesfactoren.
- Wat is een leveringsmanager?

Oefening

Begrijpen en toepassen van de concepten van service level management. Mindmap van wat een delivery manager is. Einde module MCQ.

2 SLM-vereisten, kernconcepten en activiteiten

- Vereisten voor serviceniveaubeheer.
- Belangrijkste SLM-concepten.
- Serviceportfolio versus dienstencatalogus.
- De verschillende soorten contracten (SLA, OLA, UC) en hun relaties.
- Presentatie van SLM-activiteiten.
- Beheer van Service Level Agreements.
- Toezicht op serviceniveaus en kwaliteit.

Groepsdiscussie

Welke soorten contracten bestaan er in uw organisatie? Worden ze gerespecteerd? Wat zijn de belangrijkste uitdagingen bij het beheren van SLA's? Quiz aan het einde van de module.

3 Waardecreatie en aanverwante praktijken

- Servicecatalogusbeheer (doel, activiteiten en vooruitzichten).
- Beheer van serviceaanvragen (doel, richtlijnen).
- Beheersactiviteiten voor Service Level Agreements: definitie van klantvereisten.
- Levensvatbaarheidsanalyse, opstellen van de SLA, onderhandelen over en ondertekenen van de SLA.
- Communicatie en implementatie van de SLA, evaluatie van de SLA, verlenging van de SLA, intrekking van de SLA.
- Vereisten voor succesvolle SLA's.
- ALS Watermeloën.
- De rollen en verantwoordelijkheden van de delivery manager bij het creëren van waarde.
- Rollen en verantwoordelijkheden bij het creëren van waarde voor andere spelers (klanten/gebruikers, leveranciers).
- Rollen en verantwoordelijkheden bij het toezicht houden op serviceniveaus en kwaliteit.

Oefening

Stel aan de hand van het scenario en het SLA-model de SLA op en onderhandel over de inhoud ervan. Hoe beïnvloeden de gegeven situaties de definitie van een SLA? Quiz aan het einde van de module.

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.

4 Supervisie, servicekwaliteit en aanverwante praktijken

- Meting en rapportage.
- Betrokkenheid en feedback van klanten.
- Klant- en gebruikerstevredenheidsonderzoek.
- Voortdurende controle van de servicekwaliteit.
- Servicebeoordelingen.
- Dashboard, statistieken en rapport over servicekwaliteit.
- Rollen en verantwoordelijkheden bij het toezicht houden op serviceniveaus en kwaliteit.

Oefening

Geef in elk van de gegeven casussen de rollen en verantwoordelijkheden aan voor het beheren van service level agreements en het bewaken van service levels en kwaliteit. Uitwisseling tussen deelnemers over bestaande statistieken en dashboards binnen hun organisaties. Quiz aan het einde van de module.

5 Praktijken om diensten te verlenen

- Servicecentrum
- Incident-, probleem- en wijzigingsbeheer.
- Leveranciersbeheer.
- Relatiebeheer.
- Beheer van productiereleases.
- Beheer van implementaties.
- Wijzigingen mogelijk maken.
- Koppelingen met service level management en de delivery manager.

Oefening

Breng de interacties tussen deze verschillende praktijken in kaart. Geef voor elk de positie van de delivery manager aan. Quiz aan het einde van de module.

6 Tools, technologieën en innovatie

- Informatie gebruikt voor service level management.
- Tools voor het monitoren en analyseren van het gebruik van diensten.
- Analyse- en rapportagetools.
- Tools voor servicecatalogi.
- Sociale media.
- Kunstmatige intelligentie (AI).

Oefening

De belangrijkste tools en de functionaliteit van elke tool identificeren. De meest geschikte tools/producten voorstellen die bekend zijn op de markt. Bespreek mogelijke uitdagingen in verband met automatisering en AI. Quiz aan het einde van de module.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 23 maa., 1 juli, 14 okt., 7 dec.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 16 maa., 24 juni, 7 okt., 14 dec.