

Service Delivery Manager - Transformer et détecter les besoins en services

3 j (21 heures)

Ref :

Public

Toute personne ayant à encadrer une équipe sans avoir de lien et de positionnement hiérarchique (delivery managers, chefs de projets, responsables fonctionnels, assistants à maîtrise d'ouvrage et toute personne amenée à piloter une équipe transverse)

Pré-requis

Avoir une bonne culture informatique d'entreprise et des connaissances de base sur les pratiques ITIL et la gouvernance des SI.

Moyens pédagogiques

Modalités de suivi et d'évaluation

Objectifs

- Adapter votre posture T to S (Technique vers Services)
- Eduquer les BU et les collaborateurs Production Services
- Proposer et mettre en oeuvre des OLA adaptés au contrat / SLA
- Améliorer votre capacité à communiquer et à gérer les crises
- Adapter une démarche commune par les processus

Programme détaillé

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 utilisateurs
- Avec sa hiérarchie

Gérer efficacement les comportements difficiles et la résistance ou l'inertie des autres

Approche méthodologique et outils (0,5 jour)

Prendre des situations concrètes de conflit

L'IMPORTANT D'UN CONTRAT (SLA / OLA)

Quel est l'intérêt de lire un contrat ?

La prestation est mal définie et mal délimitée

Comment cadrer la prestation en accord avec le contrat ?

Les prestations gratuites (les coûts)

Satisfaction client

Approche méthodologique et outils (2 heures)

Sur la base de jeux de rôles permettre aux stagiaires d'utiliser le contrat pour mieux servir les intérêts de l'entreprise