

ITIL® Intermediate Lifecycle : CSI - Amélioration Continue des Services (test inclus)

Référence : IT024

Durée : 3 jours

Certification : ITIL® CSI

CONNAISSANCES PREALABLES

- Être familiarisé avec la terminologie ITIL® et d'être partie prenante dans le cadre des activités professionnelles courantes d'un ou de plusieurs des processus étudiés.
- La lecture, en amont, des ouvrages de référence ITIL® est un plus pour préparer la formation.
- Posséder la certification ITIL® Foundation.
- Un bon niveau d'anglais est nécessaires (examen en anglais uniquement).

PROFIL DES STAGIAIRES

- Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus.
- Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance.
- Représentants business ou d'activités métiers.
- Responsables de processus.
- Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes.

OBJECTIFS

- Être à même d'évaluer la réussite des processus l'amélioration continue des services en appliquant des mesures clés.
- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de l'amélioration continue des services.
- Préparer au mieux la certification ITIL® Intermediate Lifecycle Continual Service Improvement.
- Savoir définir les activités clés des processus de l'amélioration continue des services.

CERTIFICATION PREPAREE

ITIL® Intermediate Lifecycle : Amélioration continue des services

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL®

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Introduction et vue d'ensemble

- Mission et objectifs de l'amélioration continue des services
- Périmètre de l'amélioration continue des services
- Démarche de l'amélioration continue des services
- Interfaces avec les autres phases du cycle de vie des services ITIL®

Les processus de l'amélioration continue des services

- Le processus d'amélioration en sept étapes
- Comment CSI s'intègre dans les autres phases du Cycle de vie des Services
- Reporting des Services (Service Reporting) et articulation entre les politiques et les règles de reporting. Mesures des Services
- Importance de la définition correcte des métriques et des mesures
- Concept de retour sur investissement (Return on Investment) dans le CSI
- Diverses questions métier pour le CSI

- Relations entre CSI et gestion des niveaux de service

Les méthodes et techniques d'amélioration continue des services

- Qui évaluer et comment utiliser des évaluations ?
Comment une analyse d'écart peut permettre d'avoir une vue approfondie des périmètres où des améliorations sont possibles ?
- Benchmarking
- Cadres de mesures et de reporting tels que les " Balance Scorecard " et les analyses SWOT
- Cercle de Deming et son utilisation pour l'amélioration des services
- Relations et interfaces entre CSI et les autres processus de management des services
- Comment les techniques de gestion de la disponibilité telles que CFIA, FTA, FSA, TO et le cycle de vie étendu des incidents peuvent être utilisées en CSI ?
- Comment les techniques de la gestion de la capacité telles que la gestion de la capacité, métier, service et composant, la gestion de la charge et de la demande et les activités itératives de gestion de capacité peuvent être utilisées en CSI
- Comment la gestion des problèmes soutient CSI ?

Organisation de l'amélioration continue des services

- Nature des activités et compétences requises par le processus d'amélioration en sept étapes

- Responsabilités, compétences pour gestionnaire des services (Service Manager), gestionnaire
- Comment le RACI peut être utilisée pour définir les procédures de communication dans les processus de CSI ?

Considérations technologiques

Implémentation et amélioration de l'amélioration continue des services

- Où commencer ?
- Rôle de la gouvernance dans CSI. Impact des changements organisationnels sur CSI
- Stratégie et plan de communication

Synthèse, ateliers et préparation de l'examen

- Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel
- Examen blanc et restitution commune des résultats

Passage de l'examen en vue de l'obtention de la certification ITIL® Intermediate Lifecycle Continual Service Improvement

- Examen de 90 minutes - 8 questions disponible uniquement en Anglais

-
-

- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited