

# ITIL® : MALC - Gestion tout au long du cycle de vie des services (test inclus)

Référence : IT029  
MALC

Durée : 5 jours

Certification : ITIL®

## CONNAISSANCES PREALABLES

- Être titulaire de la certification ITIL® Foundation ou Foundation Bridge. • Quinze (15) crédits dans les qualifications Intermediate et donc un total de 17 crédits et produire formellement les certificats attestant ces qualifications.

## 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

- Apprendre à gérer la planification et la mise en oeuvre de la gestion des services informatiques. • Disposer des compétences nécessaires à la mise en oeuvre de la gestion des changements stratégiques et de la gestion des risques. • Être en mesure d'identifier les difficultés managériales et les métiers clés de la gestion des services informatiques. • Préparer et passer l'examen ITIL Intermediate intitulé "La gestion tout au long du cycle de vie". • Savoir faire face aux défis organisationnels et évaluer les services.

## CERTIFICATION PREPAREE

ITIL® : Gestion tout au long du cycle de vie 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 au business et aux conséquences sur le management

- Positionnement et transition du cycle de vie
- Différence entre les systèmes à boucle ouverte et à boucle fermée
- Les relations entre le business et l'informatique - Atteindre la valeur métier grâce aux personnes, aux processus et aux fonctions

- Avantages pour le métier et la planification des ressources
- Contrôle de la qualité
- Influence stratégique
- Relation clientèle

### La gestion des risques

- Évaluation des risques : CFIA, FTA, BIA et SFA
- Contrôle des risques

### Gérer les changements stratégiques

### **Planifier et implémenter la gestion des services**

- Activités clés et politique
- Diriger, contrôler et évaluer

### **Comprendre les défis à relever pour l'organisation**

- Déterminer la maturité organisationnelle
- Identifier la structure de l'organisation
- Identifier la structure de l'organisation
- Gouvernance et défis organisationnels
- Atteindre l'équilibre dans l'exploitation des services

### **Evaluer les services**

- Mesurer la valeur
- Surveillance et reporting
- Justifier les activités de surveillance
- Rédiger des rapports

- Évaluation du portefeuille de services

### **Conseils complémentaires de l'industrie et choix stratégiques des outils**

- Standards et normes de l'industrie
- Outils et stratégies

### **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® Managing Across the Lifecycle »**