

# **ITIL® INTERMEDIATE LIFECYCLE : CSI – AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES (TEST INCLUS)**

**CODE STAGE : AS358**

## **OBJECTIFS**

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

## **DURÉE**

3 jours

## **PUBLIC**

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

## **PRÉ-REQUIS**

Avoir la certification ITIL® Foundation  
Être familiarisé avec la terminologie ITIL® et 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

## **PROGRAMME**

Module 1 : Introduction et vue d'ensemble

code2utf('8211',0) Mission et objectifs de lcode2utf('8217',0)amélioration continue des services  
code2utf('8211',0) Périmètre de lcode2utf('8217',0)amélioration continue des services  
code2utf('8211',0) Démarche de lcode2utf('8217',0)amélioration continue des services  
code2utf('8211',0) Interfaces avec les autres phases du cycle de vie des services ITIL®

Module 2 : Les processus de lcode2utf('8217',0)amélioration continue des services

code2utf('8211',0) Le processus dcode2utf('8217',0)amélioration en sept étapes  
code2utf('8211',0) Comment CSI scode2utf('8217',0)intègre dans les autres phases du Cycle de vie des Services  
code2utf('8211',0) Reporting des Services (Service Reporting) et articulation entre les politiques et les règles de reporting. Mesures des Services  
code2utf('8211',0) Importance de la définition correcte des métriques et des mesures  
code2utf('8211',0) Concept de retour sur investissement (Return on Investment) dans le CSI  
code2utf('8211',0) Diverses questions métier pour le CSI  
code2utf('8211',0) Relations entre CSI et gestion des niveaux de service

Module 3 : Les méthodes et techniques dcode2utf('8217',0)amélioration continue des services

code2utf('8211',0) Qui évaluer et comment utiliser des évaluations ? Comment une analyse dcode2utf('8217',0)écart peut permettre dcode2utf('8217',0)avoir une vue approfondie des périmètres où des améliorations sont possibles ?  
code2utf('8211',0) Benchmarking  
code2utf('8211',0) Cadres de mesures et de reporting tels que les code2utf('8221',0) Balance Scorecard code2utf('8221',0) et les analyses SWOT  
code2utf('8211',0) Cercle de Deming et son utilisation pour lcode2utf('8217',0)amélioration des services  
code2utf('8211',0) Relations et interfaces entre CSI et les autres processus de management des services  
code2utf('8211',0) 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 ?  
code2utf('8211',0) 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  
code2utf('8211',0) Comment la gestion des problèmes soutient CSI ?

Module 4 : Organisation de lcode2utf('8217',0)amélioration continue des services

code2utf('8211',0) Nature des activités et compétences requises par le processus dcode2utf('8217',0)amélioration en sept étapes  
code2utf('8211',0) Responsabilités, compétences pour gestionnaire des services (Service Manager), gestionnaire

code2utf('8211',0) Comment le RACI peut être utilisée pour définir les procédures de communication dans les processus de CSI ?

Module 5 : Considérations technologiques

Module 6 : Implémentation et amélioration de lcode2utf('8217',0)amélioration continue des services  
code2utf('8211',0) Où commencer ?

code2utf('8211',0) Rôle de la gouvernance dans CSI. Impact des changements organisationnels sur CSI  
code2utf('8211',0) Stratégie et plan de communication

Module 7 : Synthèse, ateliers et préparation de lcode2utf('8217',0)examen  
code2utf('8211',0) Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel  
code2utf('8211',0) Examen blanc et restitution commune des résultats

Module 8 : Examen en vue de lcode2utf('8217',0)obtention de la certification « ITIL® Intermediate Lifecycle  
Continual Service Improvement

