

# **ITIL® : MALC CODE2UTF('8211',0) GESTION TOUT AU LONG DU CYCLE DE VIE DES SERVICES (TEST INCLUS)**

**CODE STAGE : AS359**

## **OBJECTIFS**

Être en mesure d'identifier les difficultés managériales et les métiers clés de la gestion des services informatiques

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

Savoir faire face aux défis organisationnels et évaluer les services

## **DURÉE**

5 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**

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

## **PROGRAMME**

Module 1 : 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

code2utf('8211',0) Les relations entre le business et lcode2utf('8217',0)informatique code2utf('8211',0) Atteindre la valeur métier grâce aux personnes, aux processus et aux fonctions

Module 2 : Gérer les changements stratégiques

code2utf('8211',0) Avantages pour le métier et la planification des ressources

code2utf('8211',0) Contrôle de la qualité

code2utf('8211',0) Influence stratégique

code2utf('8211',0) Relation clientèle

Module 3 : La gestion des risques

code2utf('8211',0) Évaluation des risques : CFIA, FTA, BIA et SFA

code2utf('8211',0) Contrôle des risques

Module 4 : Planifier et implémenter la gestion des services

code2utf('8211',0) Activités clés et politique

code2utf('8211',0) Diriger, contrôler et évaluer

Module 5 : Comprendre les défis à relever pour lcode2utf('8217',0)organisation

code2utf('8211',0) Déterminer la maturité organisationnelle

code2utf('8211',0) Identifier la structure de lcode2utf('8217',0)organisation

code2utf('8211',0) Gouvernance et défis organisationnels

code2utf('8211',0) Atteindre lcode2utf('8217',0)équilibre dans lcode2utf('8217',0)exploitation des services

Module 6 : Evaluer les services

code2utf('8211',0) Mesurer la valeur

code2utf('8211',0) Surveillance et reporting

code2utf('8211',0) Justifier les activités de surveillance

code2utf('8211',0) Rédiger des rapports

code2utf('8211',0) Évaluation du portefeuille de services

Module 7 : Conseils complémentaires de lcode2utf('8217',0)industrie et choix stratégiques des outils

code2utf('8211',0) Standards et normes de lcode2utf('8217',0)industrie

code2utf('8211',0) Outils et stratégies

Module 8 : 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 9 : Examen en vue de lcode2utf('8217',0)obtention de la certification « ITIL® Managing Across the Lifecycle »

© ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

