

Formation ITIL V3 Intermediate - Amélioration Continue des Services (ACS)



Le cycle de vie d'un service se décompose selon ITIL V3 en cinq phases qui décrivent comment un service doit être pensé, conçu, déployé et amélioré. L'objectif de cette formation est de fournir aux participants les clés nécessaires pour réaligner continuellement les services aux besoins évolutifs des métiers en s'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue : gestion des équipes, mesure de la satisfaction des utilisateurs, optimisation des processus

Objectifs

- Savoir définir les activités clés des processus de la stratégie des services
- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de l'amélioration continue des services
- Être à même d'évaluer la réussite des processus de stratégie des services en appliquant des mesures clés
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediate gestion de l'amélioration continue des services

Public concerné

- Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance
- Responsables de processus
- Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus IT
- Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes
- Représentant

Pré requis

- Avoir suivi la formation "ITIL Foundation V3" (MG101) ou connaissances équivalentes
- Être certifié ITIL Foundation V3

Une formation de 3 jours

Caractéristiques	Paris
Tarif : 1750 € HT par personne	04/05/2011
Numéro de formateur : 11753687675	02/11/2011
Nombre d'heures : 21	
Référence : MG185	
Contact : Patrick LE GOFF	
Telephone : 01.76.60.66.10	
Email : contact@kaptive.com	

Description des modules

num	Module
1	Introduction à l'amélioration continue des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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
2	Principes de l'amélioration continue des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Comment le succès de l'amélioration continue des services (CSI) dépend de la compréhension des changements dans l'organisation - Comment CSI amène à mettre en oeuvre et influence la Gestion des Niveaux de Service - Comment la roue de Deming est essentielle pour l'implémentation et l'application de CSI - Comment CSI peut rendre efficace l'utilisation des divers aspects des Systèmes de Mesures des services - Comment la gestion de la connaissance (Knowledge Management) est un élément clé de toute initiative d'amélioration - Comment CSI peut rendre efficace l'usage de Benchmarks internes et externes - Comment CSI peut être utilisé pour assurer une bonne gouvernance où les buts sont alignés et un bon management est effectif - Comment des cadres (frameworks), modèles, standards et systèmes qualité supportent les concepts CSI
3	Processus d'amélioration continue des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Le processus d'amélioration en sept étapes (le candidat sera capable de décrire ce qui est fait à chaque étape et où sont réellement disponibles les informations) - 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 (Service Measurement) (le candidat sera capable de décrire les buts et de décrire, utiliser et interpréter des métriques et des rapports) - Importance de la définition correcte des métriques et des mesures - Concept de retour sur investissement (Return on Investment) dans le CSI (le candidat sera capable de démontrer comment amener un retour sur investissement, établir un " business case " et mesurer les bénéfices obtenus) - Diverses questions métier pour le CSI - Relations entre CSI et gestion des niveaux de service (Service Level Management)
4	Méthodes et techniques d'amélioration continue des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Qui évaluer et comment utiliser des évaluations - Comment une analyse d'écart (Gap Analysis) peut permettre d'avoir une vue approfondie des périmètres où des améliorations sont possibles - Benchmarking - Cadres (frameworks) de mesures et de reporting tels que les " Balance Scorecard " et les analyses SWOT - Roue 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 - Pourquoi est-il nécessaire en CSI de prendre en considération les exigences de la gestion de la continuité des services IT et comment CSI peut utiliser la gestion des risques pour identifier les périmètres à améliorer - Comment la gestion des problèmes soutient CSI
5	Organisation de l'amélioration continue des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Nature des activités et compétences requises par le processus d'amélioration en sept étapes

- Responsabilités, compétences (skills and competencies) pour gestionnaire des services (Service Manager), gestionnaire de l'amélioration continue manager, propriétaire de service (Service Owner)
- Comment la matrice des autorités (RACI) peut être utilisée pour définir les procédures de communication dans les processus de CSI

6 Technologie pour l'amélioration continue des services

- Détails**
- Suites logicielles de gestion des services IT (IT service management suites)
 - Outils de gestion système et réseau (System and network management)
 - Outils de gestion des évènements (Event Management) Outils de résolution automatisée d'Incident/Problème (Automated Incident/Problem resolution)
 - Outils de gestion de la performance (Performance Management)
 - Outils d'analyse statistique (Statistical Analysis tools)
 - Outils de gestion de projet et de portefeuille (Project and Portfolio Management)
 - Outils de gestion financière (Financial management)
 - Outils de reporting BI (Business Intelligence reporting)

7 Implémentation et amélioration de l'amélioration continue des services

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

8 Préparation à l'examen et examen blanc

9 Examen

- Détails**
- Examen (en anglais) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Continual Service Improvement de l'EXIN