

# Formation Lifecycle stream ITIL - Amélioration continue de services (CSI)

## Objectifs de la formation Lifecycle ITIL

Cette formation Formation Lifecycle ITIL V3 vous permettra :

- 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
- Évaluer la réussite des processus de stratégie des services en appliquant des mesures clés
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediare gestion de l'amélioration continue des services

## À qui s'adresse cette formation ?

### Public :

Cette formation Lifecycle ITIL V3 s'adresse aux : - 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 - Représentants business ou d'activités métiers

### Prérequis :

- Avoir suivi la formation "ITIL Foundation V3" (FIV3) ou les formations "ITIL - Foundation v2" (FIV2) et "ITIL - Bridge V2 vers V3" - Être certifié ITIL Foundation V3



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

## Contenu du cours Lifecycle ITIL

### Introduction à l'amélioration continue des services

Mission et objectifs de l'amélioration continue des services

Périmètre de l'amélioration continue des services

Démarche de l'amélioration continue des service

Interfaces avec les autres phases du cycle de vie des services ITIL

### Principes de l'amélioration continue des services

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

### Processus d'amélioration continue des services

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

---

**Capital Social:** 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

**Tél. / Fax.:** +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

**Adresse :** 12 Rue Abdelkadeur Daghri - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

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)

## **Méthodes et techniques d'amélioration continue des services**

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

## **Organisation de l'amélioration continue des services**

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

---

**Capital Social:** 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

**Tél. / Fax.:** +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

**Adresse :** 12 Rue Abdelkadeur Daghrrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Owner)

Comment la matrice des autorités (RACI) peut être utilisée pour définir les procédures de communication sans les processus de CSI

## **Technologie pour l'amélioration continue des services**

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 événements (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)

## **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

## **Préparation à l'examen et examen blanc**

### **Examen**

Examen (en anglais) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Continual Service

Improvement de l'EXIN

## **Certification Lifecycle ITIL V3**

Cette formation Lifecycle ITIL V3 prépare au test suivant : ITV3CSI (examen compris dans le prix de la formation) et entre en jeu dans le cursus de certification suivant : ITIL V3

Intermediate: Continual Service Improvement

---

**Capital Social:** 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

**Tél. / Fax.:** +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

**Adresse :** 12 Rue Abdelkadeur Daghri - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



**ITgate**  
Training

Your Gateway to Excellence



---

**Capital Social:** 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015  
**Tél. / Fax.:** +216 73362 100 **Email:** [contact@itgate-training.com](mailto:contact@itgate-training.com) **Web:** [www.itgate-training.com](http://www.itgate-training.com)  
**Adresse :** 12 Rue Abdelkadeur Daghrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie