



# ITIL® LIFECYCLE : CERTIFICATION AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES (CSI)

- **Public** Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant obtenir la certification ITIL v3 en amélioration continue des services. Ce cours intéressera également les professionnels désireux d'approfondir leurs connaissances dans le cycle de vie des services ITIL traitant de la transition des services, tels que les directeurs informatiques, les chefs d'équipe, le personnel d'exploitation, les chefs de projet, les consultants informatiques et les utilisateurs clés.
- **Durée** 3 jours - 21 heures
- **Pré-requis** Les candidats doivent être titulaires de la certification ITIL v3 Foundation ou de la certification ITIL v3 Foundation Bridge pour suivre la formation et passer l'examen de certification ITIL le dernier jour de la formation.. Par ailleurs, il est vivement recommandé aux candidats, avant de suivre la formation, de lire le guide traitant des éléments clés de l'amélioration continue des services, le livre portant sur l'amélioration continue des services, ainsi que de revoir le programme de certification.
- **Objectifs** Au cours de cette formation, vous apprendrez à planifier, gérer et optimiser les processus d'amélioration continue des services. À travers un cours magistral, des activités, des examens blancs et des séances de révision, vous acquerez les connaissances nécessaires pour passer l'examen de certification ITIL v3 en amélioration continue des services.
- **Méthodes pédagogiques** Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire. La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification. Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.
- **Moyens techniques** 1 poste de travail complet par personne  
De nombreux exercices d'application  
Mise en place d'ateliers pratiques  
Remise d'un support de cours  
Passage de certification(s) dans le cadre du CPF  
Remise d'une attestation de stage
- **Modalité d'évaluation des acquis** Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation  
Evaluation technique des connaissances en pré et post formation  
Evaluation générale du stage
- **Délai d'accès** L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
- **Accessibilité handicapés** Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

## 1. INTRODUCTION ET VUE D'ENSEMBLE

- Finalité et objectifs de la CSI
- Intégrer la CSI aux processus organisationnels
- Manière dont la CSI crée de la valeur métier

## 2. L'APPROCHE DE LA CSI

- Poser les bonnes questions métier pour s'assurer que l'initiative de la CSI est garantie
- Illustrer les interfaces avec d'autres étapes du cycle de vie ITIL

## 3. ÉTABLIR LA COMPTABILITÉ

- Définir une propriété et des rôles non ambigus
- Soutenir l'application de la CSI avec le registre de la CSI
- CSI et gestion des niveaux de service

## 4. FOURNIR LA GOUVERNANCE ADÉQUATE

- La gestion des connaissances est un élément clé dans toute initiative d'amélioration
- Mettre en oeuvre et appliquer la CSI avec le cycle de Deming
- Mesures de services
- S'assurer d'une gouvernance efficace avec la CSI
- Soutenir la CSI avec des frameworks, des modèles, des normes et des systèmes de qualité

## 5. DÉTERMINER CE QU'IL FAUT MESURER

- Définir ce que vous devez mesurer: les mesures qui soutiennent pleinement les objectifs de votre entreprise
- Définir ce que vous pouvez mesurer
- Conduire une analyse pour identifier ce qui est ou peut être mesuré aujourd'hui et ce qui est réellement requis

## 6. RECUEILLIR LES DONNÉES

- Analyse des données pour une perspective « de bout en bout » des services et/ou de la performance des processus
- Analyse des données, des objectifs atteints, des tendances en cours, des actions correctives nécessaires, du coût d'une telle intervention
- Présentation et utilisation de l'information
- Mise en oeuvre des actions correctives
- Intégrer la CSI à d'autres phases du cycle de vie

## 7. ACTIVITÉS PERMETTANT L'AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES

- Analyse des écarts
- Benchmarking
- Concevoir et analyser des frameworks de mesure des services
- Créer un retour sur investissement
- Production de rapports de services

## 8. MESURES CLÉS

- Mesures technologiques
- Mesures de processus (les CSF et les KPI)
- Mesures de services
- Entreprendre une analyse SWOT
- Mesurer les bénéfices par rapport au métier

## 9. SOUTENIR LES ACTIVITÉS DE CSI

- Gestion de la disponibilité, de la capacité, de la continuité des services IT, des problèmes des connaissances

## 10. ORGANISATION ET CONSIDÉRATIONS TECHNOLOGIQUES

- Définir les rôles et les responsabilités : propriétaire de service, propriétaire de processus, responsable des processus, praticien des processus
- Choisir des structures organisationnelles qui favorisent la CSI
- Définir les exigences en matière d'outils pour une mise en oeuvre réussie
- Résolution automatisée des incidents et des problèmes
- Outils d'analyse statistique et business intelligence et reporting

## 11. CONSIDÉRATIONS CLÉS

- Savoir où commencer
- Établir le rôle de la gouvernance
- Déterminer les effets du changement dans l'entreprise
- Mettre au point une stratégie et un plan de communication

## 12. DIFFICULTÉS ET RISQUES DE MISE EN ŒUVRE

- Établir les facteurs clés de réussite et les indicateurs clés de performance (KPI)
- Développer des analyses risques-bénéfices pour l'adoption de l'amélioration continue des services

### NOUS CONTACTER

#### Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON  
38130 ÉCHIROLLES

#### Centre de formation

87, RUE GÉNÉRAL MANGIN  
38000 GRENOBLE

#### Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

#### E-mail

contact@audit-conseil-formation.com

#### Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !



ACF Audit Conseil Formation



@ACF\_Formation



ACFauditconseilformation