

ITIL® Intermediare : La gestion tout au long du cycle de vie - 5 jours *formation 983*

Les sessions à partir du 30 avril 2012 porteront sur ITIL 2011.

Vous apprendrez à

- Préparer et passer l'examen ITIL Intermediare intitulé "La gestion tout au long du cycle de vie"
- Identifier les difficultés managériales et les métiers clés de la gestion des services informatiques
- Gérer la planification et la mise en œuvre de la gestion des services informatiques
- Mettre en œuvre la gestion des changements stratégiques et la gestion des risques
- Faire face aux défis organisationnels et évaluer les services

Objectif

La certification Intermediare "La gestion tout au long du cycle de vie" est axée sur les connaissances complémentaires exigées pour mettre en œuvre et gérer les compétences essentielles en gestion des services informatiques. Cette formation est le dernier module de ceux traitant du cycle de vie des services et/ou de l'aptitude de service et conduit au niveau d'Expert en gestion des services informatiques.

À qui s'adresse cette formation

Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent obtenir la certification ITIL Intermediare : La gestion tout au long du cycle de vie. Il est nécessaire d'avoir obtenu les points (credits) nécessaires, en ayant acquis des certifications ITIL v2 ou v3, pour suivre cette formation et passer l'examen de certification ITIL à l'issue de cette formation.

Ateliers

Grâce à des activités approfondies, vous acquerez des connaissances globales du cycle de vie ITIL. Les ateliers comprennent :

- Analyser, identifier et évaluer les risques impliqués dans la gestion des services
- Produire des plans d'implémentation et d'amélioration du cycle de vie des services et des processus correspondants
- Examiner les méthodes requises pour conduire une évaluation des services
- Passer l'examen de certification "La gestion tout au long du cycle de vie"

ITIL® Intermediare : La gestion tout au long du cycle de vie - 5 jours formation 983

Les sessions à partir du 30 avril 2012 porteront sur ITIL 2011.

Introduction

- Positionnement et transition du cycle de vie
- Différence entre les systèmes à boucle ouverte et à boucle fermée
- Les relations entre le business et l'informatique
- Atteindre la valeur métier grâce aux personnes, aux processus et aux fonctions

Gestion des changements stratégiques

Identifier les avantages pour le métier et la planification des ressources

- Déterminer la réalisation métier, la valeur pour le métier et le coût variable (VCD)
- Aligner la politique métier et la direction future
- Alignement sur la gestion du portefeuille de services et du catalogue des services
- Budgétisation, attribution des coûts et actifs de service

Contrôle de la qualité

- Évaluer les opportunités de qualité
- Mesurer les bénéfices et identifier les intangibles

Influence stratégique

- Définir les activités de communication et de sensibilisation
- Formation et gestion du transfert des connaissances

Relation clientèle

- Gestion des relations business
- Structure des services, réseaux de valeur et chaînes de valeur
- Clôture et retrait de services

Gestion des risques

Évaluation des risques

- Défis, facteurs clés de réussite (CSF) et risques en gestion des services
- Évaluer les différents types de risques : CFIA, FTA, BIA et SFA

Contrôle des risques

- Mettre en place des actions correctives
- Transférer les risques

Planification et mise en œuvre de la gestion des services informatiques

Activités clés et politique

- Modèle Planifier-Faire-Vérifier-Agir
- Identifier les aspects de la stratégie et des 4 P

- Politique, stratégie, conception et transition

Diriger, contrôler et évaluer

- La valeur de l'atteinte des objectifs métier
- Guider, diriger et surveiller
- Vérifier et utiliser le retour d'expérience pour contrôler le cycle de vie
- Forme et conception organisationnelle
- Communication, coordination et contrôle

Faire face aux défis organisationnels

Répondre aux défis organisationnels

- Déterminer la maturité organisationnelle
- Identifier la structure de l'organisation

Gestion des connaissances

- Gestion des connaissances et la sécurité des informations
- Gouvernance et défis organisationnels
- Atteindre l'équilibre dans l'exploitation des services

Évaluation des services

Mesurer la valeur

- L'importance de la mesure de la valeur
- Déterminer ce qu'il faut mesurer

Surveillance et reporting

- Justifier les activités de surveillance
- Ce qu'il faut surveiller
- Rédiger des rapports
- L'utilité du benchmarking

Évaluation du portefeuille de services

- Évaluer les résultats
- Mettre en place des actions correctives

Conseils complémentaires de l'industrie et choix stratégiques des outils

Standards et normes de l'industrie

- CobiT®
- ISO/IEC
- CMMI
- OSI
- Six Sigma
- TQM
- Tableau de bord équilibré
- Gestion de la qualité
- Annuité
- Schéma de maturité de la gestion des services
- Structure de la gouvernance de gestion
- Gestion de projets

Outils et stratégies

- Les différents outils
- Appliquer les stratégies de gestions des services à l'aide d'outils