

ITIL® : Obtenir la certification ITIL® Intermediare en Amélioration continue des services - 3 jours

formation 994

- Vous apprendrez à**
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediare en amélioration continue des services
 - Planifier les activités clés des processus d'amélioration continue des services dans le contexte du cycle de vie des services
 - Optimiser la qualité de la provision des services informatiques au sein de l'entreprise
 - Mesurer les processus d'amélioration continue des services en utilisant les facteurs clés de réussite et les indicateurs clés de performance

Objectif ITIL amélioration continue des services (CSI) permet d'associer les efforts d'amélioration et les résultats à l'aide de la stratégie, la conception, la transition et l'exploitation des services. Une mise en œuvre des meilleures pratiques CSI permet aux départements IT de créer de la valeur pour leurs clients à travers une conception, une introduction et une exploitation des services améliorées. Au cours de cette formation, vous apprendrez à planifier, mettre en œuvre et optimiser les processus d'amélioration continue des services. Vous acquerez les connaissances nécessaires pour passer l'examen de certification ITIL Intermediare en amélioration continue des services.

À qui s'adresse cette formation Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent obtenir la certification ITIL Intermediare en amélioration continue des services. Il est nécessaire d'avoir obtenu la certification ITIL Foundation (ou l'examen de mise à niveau v2-v3, ou bridge) pour suivre cette formation et passer l'examen de certification ITIL lors du dernier jour.

Ateliers À travers les activités qui vous sont proposées, vous acquerez des connaissances sur l'amélioration continue des services. Les ateliers comprennent :

- Comprendre dans quelle mesure la CSI est intégrée dans la gestion des services informatiques
- Appliquer le processus d'amélioration en 7 étapes
- Créer un modèle pour une politique de reporting
- Créer un tableau de bord équilibré

ITIL® : Obtenir la certification ITIL® Intermediare en Amélioration continue des services - 3 jours

formation 994

Introduction et vue d'ensemble

Objectifs et champ d'application de la CSI

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

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

Principes de l'amélioration continue des services

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

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

Le processus d'amélioration en sept étapes

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

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 œuvre des actions correctives
- Intégrer la CSI à d'autres phases du cycle de vie

Méthodes et techniques

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

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

Soutenir les activités de CSI

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

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 œuvre réussie
- Résolution automatisée des incidents et des problèmes
- Outils d'analyse statistique et business intelligence et reporting

Mise en œuvre de l'amélioration continue des services

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

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