DAWAN

Plan de la formation

www.dawan.fr

Formation ITIL Lifecycle : Certification Amélioration continue des services (CSI)

Durée :	3 jours (21 heures)
Tarif :	2 225,00 € (standard) 1 780,00 € (remisé)
Public :	Directeurs informatiques, managers, administrateurs systèmes, développeurs, toutes personnes concernées par les SI
Pré-requis :	Avoir suivi le cours ITIL Foundation ou notions équivalentes
Objectifs :	Vous préparer pour réussir l'examen de certification ITIL en stratégie des services (Service Strategy, SS) Analyser les principes, les techniques et les relations pour créer une SS Identifier le but, l'ampleur et les objectifs de chaque processus SS à‰valuer la gouvernance IT pour définir une stratégie et exploiter les cadres de travail et les organismes de la gouvernance
Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
Référence:	GES101213-F
Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles
Certifications :	Itil 4 foundation score : 68,88 / 100 Taux d'obtention : 65,63 % (score : 76,71 / 100) calculé le 01/09/2024

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

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, de la capacité, de la continuité des services IT, des problèmes 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