



**Amélioration continue des
services (CSI) d'ITIL^{MD}**
Description du cours (v1.2)

Fifalde Conseil Inc.
+1-613-699-3005

1. Description du cours

Le cours d'Amélioration continue des services (CSI) se base sur les principes généraux du cours de l'ITIL Fondation. Ce cours est à l'intention des personnes qui nécessitent une compréhension détaillée de la phase d'Amélioration continue des services du Cycle de vie des services ITIL et de la manière dont elle peut être mise en oeuvre pour augmenter l'ensemble de la qualité des services et de la fourniture de services dans une organisation en tant que partie intégrale d'un encadrement général de Gestion de services.

2. Durée du cours

C'est un cours intensif de trois jours qui comprend l'examen officiel de certification.

3. Ce que vous apprendrez

L'accent de ce cours est mis sur les aspects de gestion et de contrôle de l'environnement CSI. Ce cours contient un certain nombre d'unités d'étude avec des applications pratiques pour renforcer les connaissances acquises. Celles-ci comprennent :

Le Cycle de vie des services et la Gestion de services comme pratique :

Comprendre le Cycle de vie des services, ainsi que les objectifs et la valeur opérationnelle de chaque phase du cycle de vie, et également comprendre et articuler les « services » et être en mesure d'expliquer le concept de Gestion de services comme pratique.

Principes CSI :

Comprendre les principes et les directives communs de la Transition de services (ST) et de l'Opération de services (SO) qui influenceront la performance des processus de CSI.

Processus CSI :

Comprendre les principes et les directives communs qui influencent la performance des processus CSI, dont :

- ses relations avec le changement organisationnel, ainsi que la gestion des services et des niveaux de service ;
- le caractère critique du cycle Deming ; l'importance de la gestion des connaissances et de l'utilisation de références internes et externes ;
- le rôle de la bonne gouvernance et de l'utilisation d'autres encadrements, de modèles, de normes et de systèmes de qualité.



Processus et activités CSI :

Comprendre en profondeur les processus et les activités principalement impliqués dans la phase CSI du Cycle de vie des services, y compris :

- le processus d'amélioration en 7 étapes ;
- comment CSI s'intègre avec d'autres phases du Cycle de vie des services
- la mesure et le rapport de services ;
- l'importance de la définition des mesures ;
- le concept de rendement du capital investi (RCI) et l'établissement d'analyses de rentabilité ;
- la relation entre CSI et d'autres processus de Gestion de services ; et
- les facteurs et les risques critiques de succès impliqués.

Méthodes et techniques CSI :

Comprendre la grande variété de méthodes et de techniques qui peuvent être employées dans la phase CSI du Cycle de vie des services et la façon dont les références et les analyses d'écart peuvent fournir des aperçus sur des zones qui peuvent être améliorées.

- **Mise en oeuvre CSI** : Où commencer, le rôle de la gouvernance, le changement organisationnel, ainsi que la stratégie et le plan de communication
- **Technologie pour CSI** : Un aperçu de l'utilité d'outils et de la technologie pour soutenir CSI qui sont essentiels à sa réussite

Ce cours plonge les apprentis dans les aspects pratiques de la phase d'Amélioration continue des services du Cycle de vie des services de l'ITIL. Il est destiné à permettre aux détenteurs du certificat d'appliquer les pratiques en matière de résolution et de soutien de la gestion du Cycle de vie des services. Ce cours explore les processus CSI en faveur de la GSTI. Ce faisant, les relations avec les autres phases du cycle de vie des services et de la criticité de la communication entre les phases sont détaillées et soulignées.

4. Conditions requises

- La certification de l'ITIL Fondation en gestion de services des TI.
- Deux à quatre ans d'expérience professionnelle en Gestion de services, ainsi qu'une expérience définie avec au moins un des processus ou des fonctions de GSTI est hautement souhaitable.

5. Responsabilités de l'étudiant

Le cours et l'examen CSI sont très difficiles et il est donc recommandé aux étudiants de compléter au moins 21 heures d'étude personnelle en révisant les publications sur l'Amélioration continue des services avant le



début du cours et d'allouer un minimum de 90 minutes à l'étude par soir durant la durée du cours. Ce manuel ITIL n'est pas compris dans le cours, mais il peut être acheté séparément.

6. Qualification professionnelle

Ce cours fait partie du programme de qualification intermédiaire de l'ITIL. La réussite à l'examen de 90 minutes en classe, qui comprend huit (8) questions complexes à choix multiple, en plusieurs parties, basées sur des scénarios et notées en pourcentage, mène au certificat de Capacité de service intermédiaire de l'ITIL : Amélioration continue de services. La note de passage est de 70 % (28/40) ou plus.

La réussite de ce cours et de l'examen fournit 3 points sur les 15 « cours facultatifs » nécessaires pour compléter la certification d'Expert ITIL (2 points pour Fondation et 5 points pour Gestion à travers le cycle de vie sont obligatoires).

7. Documentation du cours

Chaque étudiant recevra un classeur de cours complet contenant les notes de cours, les exercices en classe, ainsi que les réponses, les devoirs, les questions de pratique et un examen de pratique. Un exemplaire du Guide de l'élément clé de la transition d'opération de services de l'ITIL sera également fourni. Tous les matériaux sont distribués le premier jour.

Fifalde Conseil Inc. est un conseiller indépendant respecté qui aide les organisations à maximiser leur efficacité et à améliorer leur valeur grâce à leurs services de TI. Nous sommes spécialisés dans la prestation de services d'expert-conseil et de formation en gestion des services de technologie de l'information (GSTI), et en gestion de la sécurité de l'information (GSI). Nous utilisons les meilleures pratiques disponibles, comme le référentiel pour l'infrastructure des technologies de l'information (ITIL^{MD}), TIPA^{MD}, TOGAF^{MD}, et des normes comme ISO/CEI 20000, 27001, 38500 et autres. L'équipe Fifalde Conseil Inc. possède un réseau composé de formateurs et d'experts-conseil parmi les mieux qualifiés de l'industrie des TI.



Pour en savoir plus sur ce que Fifalde peut offrir à votre organisation, veuillez consulter le site fifalde.com

Le tremplin pour la transformation de vos affaires

