

Contenu détaillé du cours ITIL® Continual Service Improvement

Le cours couvre les arguments suivants.

Introduction

- Introduction au cours
- Introduction à la gestion des services informatiques
- Introduction à l'amélioration continue des services

Les principes de l'amélioration continue des services

- Comment le succès de l'amélioration continue des services dépend de la compréhension des changements de l'organisation et de la clarté des responsabilités
- Comment la gestion des niveaux de service et la gestion des connaissances influencent et soutiennent l'amélioration continue des services
- Comment fonctionne le cycle de Deming complet et comment l'appliquer
- Comment l'amélioration continue peut utiliser avec efficacité les différents aspects de la mesure des services
- Quelles situations demandent l'utilisation de référentiels et de modèles

Les processus d'amélioration continue des services

- Qu'est-ce que le processus d'amélioration en sept étapes
- Comment l'amélioration continue des services s'intègre avec les autres phases du cycle de vie
- Comment d'autres processus jouent un rôle clé dans le processus d'amélioration en sept étapes

Méthodes et techniques pour l'amélioration continue des services

- Comment utiliser les évaluations
- Comment utiliser le benchmarking, les mesures des services, les métriques, le reporting de service, le balanced scorecard, analyses SWOT incluses
- Comment créer un retour de l'investissement, établir un business case et mesurer les bénéfices acquis
- Comment l'amélioration continue des services peut-elle utiliser les techniques de la gestion de la disponibilité, de la capacité, de la continuité des services informatiques, de la gestion des problèmes

Organisation pour l'amélioration continue des services

- Le rôle du gestionnaire de l'amélioration continue des services, du propriétaire de service, du gestionnaire de service, du gestionnaire de processus et du praticien de processus dans le contexte de l'amélioration continue des services et comment peuvent-ils être positionnés dans l'organisation
- Comment concevoir et utiliser les diagrammes RACI pour soutenir l'amélioration continue des services

Considérations sur la technologie

- La technologie et les outils nécessaires et comment ils peuvent être mis en œuvre et gérés pour supporter les activités de l'amélioration continue des services



Mise en œuvre de l'amélioration continue des services

- La mise en œuvre de l'amélioration continue des services : stratégie, planification, gouvernance, communication, gestion de projet, exploitation, ainsi que la gestion du changement culturel et organisationnel

Défis, facteurs critiques de succès et risques

Préparation à l'examen

- Règles, renseignements et meilleures pratiques pour passer l'examen
- Exécution d'examens blancs (deux examens blancs sont fournis)

Examen

- Exécution de l'examen ITIL[®] Continual Service Improvement