

Formation ITIL V3 Intermediare - Gestion tout au long du cycle de vie



La formation ITIL Intermediare "La gestion tout au long du cycle de vie" est axée sur les connaissances complémentaires exigées pour mettre en oeuvre et gérer les compétences essentielles en gestion des services informatiques

Objectifs

- Être en mesure d'identifier les difficultés managériales et les métiers clés de la gestion des services informatiques
- Apprendre à gérer la planification et la mise en oeuvre de la gestion des services informatiques
- Disposer des compétences nécessaires à la mise en oeuvre de la gestion des changements stratégiques et de la gestion des risques
- Savoir faire face aux défis organisationnels et évaluer les services
- Préparer et passer l'examen ITIL Intermediare intitulé "La gestion tout au long du cycle de vie"

Public concerné

- Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance
- Responsables de processus
- Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus IT
- Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes
- Représentant

Pré requis

- Avoir suivi la formation "ITIL Foundation V3" (MG101) ou connaissances équivalentes
- Être certifié ITIL Foundation V3 et avoir obtenu un minimum de 15 points (acquis grâce à la réussite des modules du cycle de vie des services ou de l'aptitude de ser

Une formation de 5 jours

Caractéristiques
Tarif : 2790 € HT par personne
Numéro de formateur : 11753687675
Nombre d'heures : 35
Référence : MG190
Contact : Patrick LE GOFF
Telephone : 01.76.60.66.10
Email : contact@kaptive.com

Paris
21/03/2011
04/07/2011
24/10/2011

Description des modules

num	Module
1	Introduction
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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
2	Identifier les avantages pour le métier et la planification des ressources
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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
3	Contrôle de la qualité
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluer les opportunités de qualité - Mesurer les bénéfices et identifier les intangibles
4	Influence stratégique
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Définir les activités de communication et de sensibilisation - Formation et gestion du transfert des connaissances
5	Relation clientèle
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des relations business - Structure des services, réseaux de valeur et chaînes de valeur - Clôture et retrait de services
6	Évaluation des risques
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Défis, facteurs clés de réussite (CSF) et risques en gestion des services - Évaluer les différents types de risques : CFIA, FTA, BIA et SFA
7	Contrôle des risques
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des actions correctives - Transférer les risques
8	Activités clés et politique
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Modèle Planifier-Faire-Vérifier-Agir - Identifier les aspects de la stratégie et des 4 P - Politique, stratégie, conception et transition
9	Diriger, contrôler et évaluer
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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
10	Répondre aux défis organisationnels
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer la maturité organisationnelle - Identifier la structure de l'organisation
11	Gestion des connaissances
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des connaissances et la sécurité des informations - Gouvernance et défis organisationnels - Atteindre l'équilibre dans l'exploitation des services

12 Mesurer la valeur

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

13 Surveillance et reporting

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

14 Évaluation du portefeuille de services

- Détails**
- Évaluer les résultats
 - Mettre en place des actions correctives

15 Standards et normes de l'industrie

- Détails**
- 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

16 Outils et stratégies

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

17 Examen

- Détails**
- Examen (en français) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Managing across the lifecycle V3 de l'EXIN