



**Vous offrez une formation certifiante**

*Niveau intermédiaire*

# ITIL V3 - Amélioration continue de services

Préparation à l'examen de certification: ITIL Intermediate Life Cycle : Continual Service Improvement

**Durée : 3 jours**    **Nombre de participants limité à 12**

Examen offert

**Prérequis :** - Avoir suivi la formation "ITIL Foundation V3" (FIV3) ou les formations "ITIL - Être certifié ITIL Foundation V3 pour pouvoir passer la certification intermédiaire

**Date : 10 Juillet 2017**

**Lieu : Ouagadougou**

### Vous apprendrez à :

- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediate gestion de l'amélioration continue des services
- Améliorer la qualité de vos services (voir contenu détaillé)

**Passage de l'Examen  
Les 13 et 14 juillet 2017**  
Dans un centre agréé pearson vue



### Public cible :

Tout professionnel impliqué dans la gestion des services informatiques: les décideurs informatiques, les managers informatiques et métiers, les responsables réseau, les analystes et propriétaires de processus, les analystes métiers, les consultants, les intégrateurs, les responsables d'assistance et de support, les fournisseurs de services, les développeurs, les commerciaux etc.

### Tarifs promotionnels :

- Entreprise : 420.000 FCFA/personne
- Particulier : 340.000 FCFA/personne

### HEURES

- Groupe 1 : 9h à 16h (3jours)
- Groupe 2 : 17h à 22h (4jours)

**Le formateur :** a obtenu son premier diplôme d'ingénieur en informatique en 1994. Il est Directeur des Services TI de l'Afrique de l'ouest et du centre pour une ONG Internationale et formateur consultant. Titulaire d'un DESS en Ingénierie des Systèmes d'Information et d'un MBA en gestion des Technologies, il a plus de 20 ans d'expériences la conception, la mise en œuvre et la gestion des systèmes d'information. Il est multi-certifié ITIL (Fondation, Strategie et amélioration continue des services), Prince2, Cobit 5, GVF.

### Contenu sommaire :

#### Principes de l'amélioration continue des services

Comment le succès de l'amélioration continue des services (CSI) dépend de la compréhension des changements dans l'organisation  
Comment CSI amène à mettre en œuvre et influence la Gestion des Niveaux de Service  
Comment la roue de Deming est essentielle pour l'implémentation et l'application de CSI etc.

#### Processus d'amélioration continue des services

Le processus d'amélioration en sept étapes (le candidat sera capable de décrire ce qui est fait à chaque étape et où sont réellement disponibles les informations)  
Comment CSI s'intègre dans les autres phases du Cycle de vie des Services Etc.

#### Méthodes et techniques d'amélioration continue des services

Qui évaluer et comment utiliser des évaluations

Comment une analyse d'écart (Gap Analysis) peut permettre d'avoir une vue approfondie des périmètres où des améliorations sont possibles  
Benchmarking  
etc

#### Organisation de l'amélioration continue des services

Nature des activités et compétences requises par le processus d'amélioration en sept étapes  
Responsabilités, compétences (skills and competencies) pour gestionnaire des services (Service Manager), gestionnaire de l'amélioration continue manager, propriétaire de service (Service Owner)  
etc

#### Technologie pour l'amélioration continue des services

Suites logicielles de gestion des services IT (IT service management suites)  
Outils de gestion système et réseau (System and network management)  
**Implémentation et amélioration de l'amélioration continue des services**  
Où commencer  
Rôle de la gouvernance dans CSI  
Impact des changements organisationnels sur CSI  
Stratégie et plan de communication  
Etc.

**Préparation à l'examen et examen blanc suivi d'explication**