

Réussir la certification ITIL CSI (Continual Service Improvement)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



Qu'est ce que ITIL ? Les meilleures pratiques ITIL ont à présent leur place au sein des organisations informatiques. Avec ITIL : l'informatique est alignée sur les métiers de l'entreprise, la satisfaction client est améliorée, les coûts sont réduits sur le long terme, la qualité est améliorée continuellement, et les retours sur investissement sont mesurables.

Qu'apporte cette formation ITIL RCV aux participants ? Ce cours immerge les participants au sein des concepts, des processus, des politiques et des méthodes associées à l'Amélioration Continue des Services (Continual Service Improvement). Ceux-ci découvrent les activités et les techniques de management et de contrôle de cette phase du Cycle de vie des services. Le formateur insiste sur les retours d'expérience et les conseils de mise en œuvre, en fonction du contexte des stagiaires. À la fin de cette formation, les participants passent l'examen de certification ITIL Lifecycle : Continual Service Improvement.

OBJECTIFS

- Réussir la **certification ITIL CSI** (Continual Service Improvement) et devenir **Certifié ITIL CSI**
- Comprendre les principes de l'amélioration continue des services
- Maîtriser les processus, les activités, les méthodes et les fonctions de l'Amélioration Continue des services
- Comprendre les exigences techniques
- Comprendre l'interaction entre l'Amélioration Continue des Services et les autres phases du Cycle de vie des services
- Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel **ITIL CSI** (Continual Service Improvement) ®.



PUBLIC

- Les responsables de processus
- Les chefs de projet et responsables d'équipe en charge de planifier et d'implémenter les processus IT
- Les responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes
- Toute personne détenteur de la [certification ITIL Foundation](#) et qui souhaiterait se spécialiser et décrocher les certifications ITIL des niveaux Intermediate, dont fait partie la certification ITIL CSI passée à la fin de cette formation.

PRE-REQUIS

L'obtention de la [certification ITIL Foundation](#) est un pré-requis pour suivre cette formation.

PROGRAMME

Planning de la formation ITIL CSI

Jour	Contenu	Heures
Jour 1	Introduction à l'Amélioration Continue des Services	1h
	Les principes de l'Amélioration Continue des Services	2h
	Le processus d'Amélioration Continue des Services	2h
	Les activités d'Amélioration Continue des Services	2h
Jour 2	Organisation de l'Amélioration Continue des Services	2h
	Rôles et responsabilités	2h
	Technologie et Considérations d'implémentation	1h
	Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques	2h
Jour 3	Préparation à l'examen de certification ITIL CSI	4h
	Passage de l'examen de certification ITIL CSI	3h

Introduction à l'Amélioration Continue des Services

- Mission et Objectifs de l'Amélioration Continue des Services
- Périmètre de l'Amélioration Continue des Services
- Démarche de l'Amélioration Continue des Services
- Interfaces avec les autres phases du Cycle de Vie des Services ITIL®

Les principes de l'Amélioration Continue des Services

- Comment le succès de l'Amélioration Continue des Services dépend de la compréhension des changements
- Comment CSI amène à mettre en œuvre et influence la Gestion des Niveaux de Service
- Comment le Cercle de Deming est essentiel pour l'implémentation et l'application de CSI
- Comment CSI peut rendre efficace l'utilisation des divers aspects des Systèmes de Mesures des services
- Comment la Gestion de la Connaissance est un élément clé de toute initiative d'amélioration
- Comment CSI peut rendre efficace l'usage de Benchmarks internes et externes
- Comment CSI peut être utilisé pour assurer une bonne gouvernance où les buts sont alignés et un bon management est effectif

A retenir

Durée : **3 jours** soit 21h.
Réf. **CSI**

Cette formation
Référentiels et Méthodes
prépare à une
Certification officielle.

L'examen Itil est passé
dès le dernier jour.

☎ 01 42 93 52 72

Dates des sessions

Paris
18/12/2019

Cette
formation
est
également
proposée en formule
INTRA-ENTREPRISE.



Inclus dans cette formation



**L'examen ITIL CSI est
COMPRIS**

CERTyou est accrédité ITIL : Le support de formation remis au participant et le formateur sont officiels et accrédités. De même nous incluons dans le tarif de la formation l'inscription et le passage à l'examen de certification qui est passé le 3ème jour.

Réussir la certification ITIL CSI (Continual Service Improvement)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



- Comment des cadres, modèles, standards et systèmes qualité supportent les concepts CSI

Le processus d'Amélioration Continue des Services

- Le processus d'amélioration en 7 étapes
- Missions, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Comment CSI s'intègre dans les autres phases du Cycle de vie des Services
- Mesure des Services
- Importance de la définition correcte des métriques et des mesures
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Indicateurs de performance, challenges et risques
- Concept du Retour sur investissement dans le CSI
- Diverses questions Métier pour le CSI
- Reporting des Services (Service Reporting)
- Relations entre CSI et Gestion des Niveaux de Service
- Interfaces avec les autres processus et les fonctions

Les activités d'Amélioration Continue des Services

- Qui évalue et comment utiliser des Evaluations ?
- Comment une Analyse d'Ecart peut-elle permettre d'avoir une vue approfondie des périmètres où des améliorations sont possibles ?
- Comment utiliser le Benchmarking ?
- Cadres (frameworks) de Mesures et de Reporting telles que les « Balance Scorecard » et les analyses SWOT
- Cercle de Deming et son utilisation pour l'amélioration des services
- Relations et interfaces entre CSI et les autres processus de management des services
- Comment les techniques de Gestion de la Disponibilité telles que CFIA, FTA, FSA, TO et le Cycle de vie étendu des Incidents peuvent être utilisés en CSI ?
- Comment les techniques de la Gestion de la Capacité telles que la gestion de la capacité métier, service et composant, la gestion de la charge et de la demande et les activités itératives de gestion de capacité peuvent être utilisées en CSI ?
- Comment il est nécessaire en CSI de prendre en considération les exigences de la gestion de la Continuité des Services I.T. et comment CSI peut utiliser la Gestion des Risques pour identifier les périmètres à améliorer ?
- Comment la Gestion des Problèmes soutient CSI ?

Organisation de l'Amélioration Continue des Services

- Rôles de l'Amélioration Continue des Services
- Contexte organisationnel de l'Amélioration Continue des Services
- Relations de l'Amélioration Continue des Services avec les autres phases du Cycle de Vie des Services
- Nature des activités et compétences requises par le processus d'amélioration en 7 étapes

Rôles et responsabilités

- Responsabilités, compétences pour:
- Gestionnaire des Services
- Gestionnaire de l'Amélioration Continue
- Propriétaire de Service
- Comment la Matrice (RACI) peut être utilisée pour définir les procédures de communication dans les processus de CSI ?

Technologie et Considérations d'implémentation

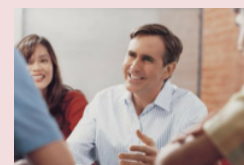
- Suites logicielles de Gestion des Services IT
- Outils de Gestion système et réseau
- Outils de Gestion des Evénements
- Outils de résolution automatisée d'Incident/Problème
- Outils de Gestion de la Performance
- Outils d'analyse statistiques
- Outils de Gestion de Projet et de Portefeuille
- Outils de Gestion Financière
- Outils de reporting B.I.
- Par où commencer ?
- Rôle de la Gouvernance dans CSI
- Impact des Changements organisationnels sur CSI
- Stratégie et Plan de Communication

Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques



EXAMEN Itil COMPRIS DANS LE TARIF

Pour toutes nos formations certifiantes, nous incluons les frais de certification dans le tarif de la formation. Comparez bien les offres de formation du marché : notre offre étant la plus complète, vous serez alors plus serein dans la préparation de vos certifications.



Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

Réussir la certification ITIL CSI (Continual Service Improvement)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



- Effets sur l'organisation des challenges relatifs à CSI
- Facteurs Critiques de Succès spécifiques à CSI
- Impact potentiels des risques associés à l'implémentation de CSI
- Valeur potentielle sur le métier, bénéfices, et coûts

Préparation à l'examen de certification ITIL CSI

- Il est recommandé que les participants consacrent une dizaine d'heures de travail personnel pendant les 3 jours aux révisions, re-lectures des supports et de leurs prises notes
- Examens blancs puis corrections et restitutions commune des résultats, tout au long de la formation et le dernier matin.
- Trucs et astuces pour réussir l'examen

Passage de l'examen de certification ITIL CSI

- **Passage de l'examen officiel « ITIL® Intermediate LifeCycle Continual Service Improvement »**
- **Documents** : Aucun document n'est autorisé pendant l'examen
- **Langue** : Anglais. (Attention, l'examen n'est pas traduit en Français)
- **Type** : L'examen comporte une dizaine de questions à choix multiples (QCM) basées sur des études de cas
- **Notation** : La notation est graduée, chaque question comporte 4 réponses potentielles : une de 5 points, une de 3 points, une d'un point et une réponse à 0 point
- **Durée** : L'examen dure **90mn** ou 120mn s'il n'est pas passé dans la langue maternelle du candidat
- **Réussite** : Les candidats doivent atteindre **28 points sur 40** pour réussir l'examen (70%)

Bénéfices de cet examen de certification ITIL CSI

- Après réussite de cet examen, les stagiaires sont accrédités de **3 points** dans l'ITIL qualification scheme. 22 Points sont nécessaires pour devenir ITIL Expert
- Le PMI (Project Management Institute) vous permet de créditer 21 crédits PDUs (Professional Development Units)

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

PROCHAINES FORMATIONS

Choisir une formation de 5 jours pour gagner 4 crédits ITIL

[Formation ITIL Capability : Release Control & Validation \(RCV\)](#)

[Formation ITIL Capability : Planning Protection & Optimisation \(PPO\)](#)

[Formation ITIL Capability : Services Offering and Agreements \(SOA\)](#)

[Formation ITIL Capability : Operational Support & Analysis \(OSA\)](#)

Choisir une formation de 3 jours pour gagner 3 crédits ITIL

[Formation ITIL Practitioner](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Design \(SD\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Strategy \(SS\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Operation \(SO\)](#)

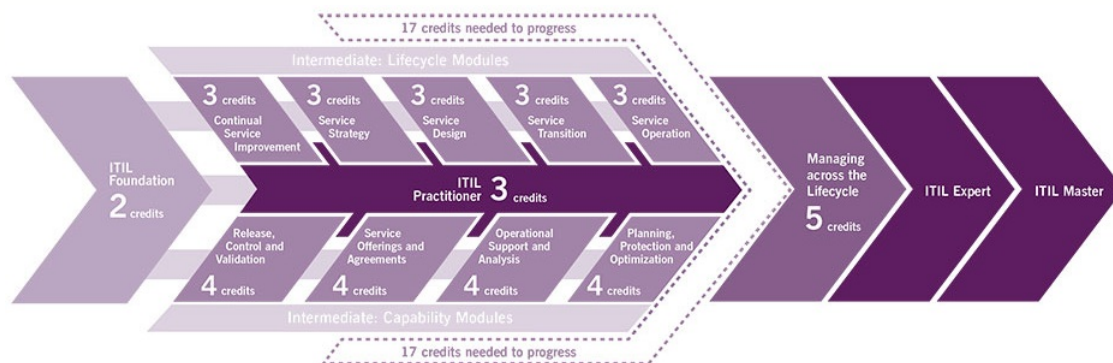
[Formation ITIL Lifecycle : Service Transition \(ST\)](#)

Dès que 17 points sont atteints, vous pouvez devenir ITIL Expert en choisissant la formation MALC

[Formation ITIL Managing Across the Lifecycle \(MALC\)](#)

Réussir la certification ITIL CSI (Continual Service Improvement)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



Retrouvez cette formation sur notre site :

[Réussir la certification ITIL CSI \(Continual Service Improvement\)](#)