



Management de service

ITIL CSI

La formation ITIL Intermediate CSI (Amélioration Continue des Services) couvre la gestion, le contrôle des activités et les techniques de la phase d'Amélioration Continue des Services.



La formation aborde les concepts, les processus et les méthodes prévus par la phase Continual Service improvement du Service Lifecycle (amélioration continue des services informatiques).

En effet, ce processus fournit des directives concernant la création et le maintien de la valeur pour les clients grâce à une meilleure conception, introduction et exploitation des services.

Cette formation est donc basée sur les outils permettant aux organisations et aux individus d'examiner de manière stratégique les produits et services qu'ils ont produits en suivant les étapes stratégiques, de conception, de transition et d'exploitation du cycle de vie des services informatiques.



La formation permet la préparation à l'examen d'obtention de la certification ITIL Intermediate lifecycle: Continual Service Improvement.

OBJECTIFS

Comment tous les processus CSI interagissent avec d'autres processus du cycle de vie des services

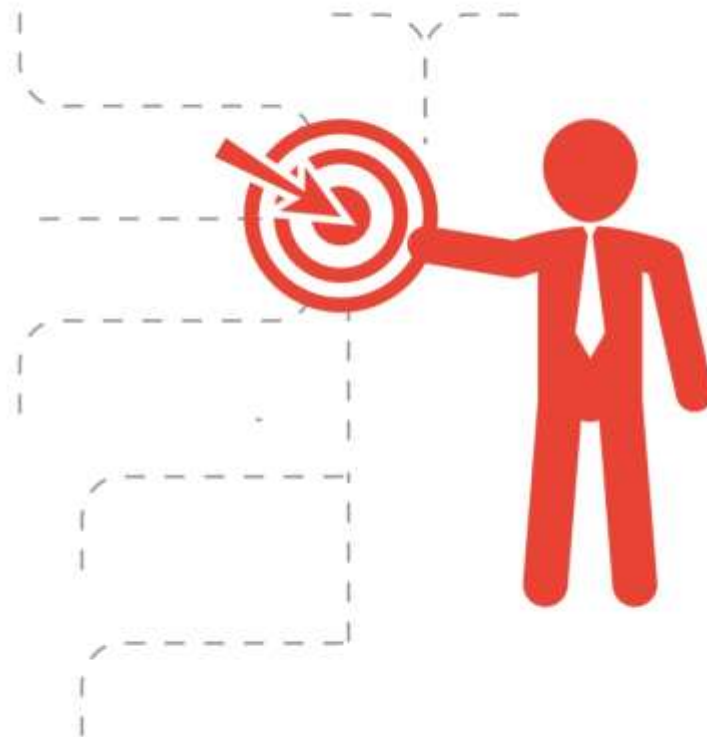
Les sous-processus, activités, méthodes et fonctions utilisés dans chacun des processus CSI

Rôles et responsabilités au sein de CSI et activités et fonctions pour atteindre l'excellence opérationnelle

Comment mesurer la performance des CSI
Technologie et exigences de mise en œuvre à l'appui de CSI

Les défis, les facteurs critiques de réussite et les risques liés à CSI

Gestion des services en tant que pratique et principes, objectifs et objectifs de l'ICS



PROGRAMME

1. Introduction
2. Principes d'amélioration continue du service
3. Processus d'amélioration continue du service
4. Méthodes et techniques d'amélioration continue du service
5. Organisation pour l'amélioration continue du service
6. Technologie pour l'amélioration continue du service
7. Mise en œuvre de l'amélioration continue du service
8. Facteurs critiques de réussite et risques

APPROCHE PEDAGOGIQUES

PRESENTATION

Présentation des
concepts faite par un
formateur accrédité



ANIMATION

Animation d'atelier
créatifs et participatifs
permettant de maîtri-
ser le contenu de
la formation



EVALUATION

Examens simulés
proches de
l'examen réel



TEST
Exercices
pratiques



PUBLIC



- Personnel de gestion des TI, technique ou informatique qui requiert plus d'informations sur les meilleures pratiques ITIL ®
- Toute personne responsable de la gestion, de la mise en œuvre ou de la consultation sur les processus ITIL ® en TI ou en collaboration avec IT

CERTIFICATION



ITIL ® Service Lifecycle:
Continual Service
Improvement



L&C BEACON
LEARNING & CONSULTING

KIT DU PARTICIPANT : Support pédagogique complet + Attestation de participation

PRÉ-REQUIS : Certificat ITIL Foundation

DURÉE : 3 jours

LANGUE : Fr – En – Ar

INFO & INSCRIPTION : info@lcbeacon.com

WWW.LCBEACON.COM



L&C BEACON
LEARNING & CONSULTING



Rue Jean Pierre Michels 63, Esch/Alzette - Luxembourg



info@lcbeacon.com



+352 621 459 777



linkedin.com/company/l&c-beacon



fb.me/LCBeaconpage



@badr_zoulagh

