



## ITIL V3 - Gestion tout au long du cycle de vie (MALC)

---

### Déscription :

"La gestion tout au long du cycle de vie" conclut les formations ITIL® Intermediare et permet le passage de la certification qui conduit au niveau Expert. Ce cours vous apprendra à valider les connaissances des besoins métier, le pilotage par les objectifs, les processus, les fonctions et les activités de contrôle.

### Objectifs

- La connaissance des métiers clés de la gestion des services informatiques
- La gestion de la mise en oeuvre de la gestion des services informatiques
- La mise en œuvre de la gestion des changements stratégiques et de la gestion des risques
- L'évaluation des services et de leur organisation

### Publics

Cette formation s'adresse aux : - Acteurs impliqués dans l'application des processus de gestion des services IT : 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 - Représentants business ou d'activités métiers

### Durée

5 jours

### Pré-requis

- Avoir suivis la formation "ITIL Foundation V3" (FIV3) ou les formations "ITIL - Foundation v2" (FIV2) et "ITIL - Bridge V2 vers V3"
- Être certifié ITIL Foundation V3

## Programme de cette formation

### 1ère partie : Introduction

- 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

## **2ème partie : Gestion des changements stratégiques**

### **Identifier les avantages pour le métier et la planification des ressources**

- 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

### **Contrôle de la qualité**

- Évaluer les opportunités de qualité
- Mesurer les bénéfices et identifier les intangibles

### **Influence stratégique**

- Définir les activités de communication et de sensibilisation
- Formation et gestion du transfert des connaissances

### **Relation clientèle**

- Gestion des relations business
- Structure des services, réseaux de valeur et chaînes de valeur
- Clôture et retrait de services

## **3ème partie : Gestion des risques**

### **Évaluation des risques**

- Défis, facteurs clés de réussite (CSF) et risques en gestion des services
- Évaluer les différents types de risques : CFIA, FTA, BIA et SFA

### **Contrôle des risques**

- Mettre en place des actions correctives
- Transférer les risques

## **4ème partie : Planification et mise en oeuvre de la gestion des services informatiques**

### **Activités clés et politique**

- Modèle Planifier-Faire-Vérifier-Agir
- Identifier les aspects de la stratégie et des 4 P
- Politique, stratégie, conception et transition

### **Diriger, contrôler et évaluer**

- 

- 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

## **5ème partie : Faire face aux défis organisationnels**

### **Répondre aux défis organisationnels**

- Déterminer la maturité organisationnelle
- Identifier la structure de l'organisation

### **Gestion des connaissances**

- Gestion des connaissances et la sécurité des informations
- Gouvernance et défis organisationnels
- Atteindre l'équilibre dans l'exploitation des services

## **6ème partie : Évaluation des services**

### **Mesurer la valeur**

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

### **Surveillance et reporting**

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

### **Évaluation du portefeuille de services**

- Évaluer les résultats
- Mettre en place des actions correctives

## **7ème partie : Conseils complémentaires de l'industrie et choix stratégiques des outils**

### **Standards et normes de l'industrie**

- 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

### **Outils et stratégies**

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

### **Examen**

- Examen (en français) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Managing across the lifecycle V3 de l'EXIN
- Le candidat à la certification doit se munir d'une pièce d'identité en cours de validité
- L'examen de certification consiste à traiter en 1 heure et demie un QCM de 8 questions complexes basées sur un scénario. Si au moins 70% des réponses sont correctes (28 points), l'examen est réussi.