

## ITIL® V3 MANAGING : ITIL Intermediate: Managing Across the LifeCycle V3 (MALC)

### ITIL Intermediate: Managing Across the LifeCycle V3 (MALC)

Notre formation ITIL V3 MANAGING commence par un descriptif détaillé du planning des principales étapes, ainsi que de la méthodologie employée qui permettra à l'ensemble des stagiaires d'obtenir leurs certifications.  
La dernière après-midi est consacrée à la mise en situation d'un examen de certification.



#### Détails

- Code : ITILMAL
- Durée : 5 jours ( 35 heures )

#### Public

- Acteurs des services informatiques
- Certifiés ITILV3 Foundation souhaitant passer au niveaux Intermediate et Advanced
- Responsables qualité

#### Pré-requis

- Aucun

#### Objectifs

- Connaissance des métiers clés de la gestion des services informatiques
- Connaissance de la gestion de la mise en oeuvre de la gestion des services informatiques
- Compréhension de la mise en oeuvre de la gestion des changements stratégiques et de la gestion des risques

#### Programme

##### Introduction, rappels et notions de base

- Le cycle de vie des services
- Les systèmes à boucle ouverte et à boucle fermée
- Les relations entre le métier et l'informatique
- Atteindre la valeur ajoutée pour le métier grâce aux rôles, aux processus et aux fonctions

##### Changements stratégiques

- Identification des avantages pour le métier et la planification des ressources
- Budgétisation, attribution des coûts et actifs de service
- Détermination de la valeur ajoutée pour le métier, notion de coût variable
- Alignement de la politique métier et de la stratégie de l'informatique
- Gestion du portefeuille de services et du catalogue des services

##### Contrôle de la qualité

- Opportunités d'amélioration de la qualité
- Bénéfices

##### Influence stratégique

- Communication et sensibilisation
- Formation
- Transfert des connaissances

##### Relation clientèle

- Gestion de la relation d'affaires
- Structure des services, réseaux et chaînes de valeur
- Clôture et suppression de services

##### Gestion des risques et évaluation des risques

- Défis, facteurs clés de succès et risques en gestion des services
- Évaluation des différents types de risques
- Gestion des risques
- Mise en oeuvre d'actions correctrices
- Transfert de risques

##### Organisation de la gestion des services informatiques

- Modèle de Deming
- Identification des aspects de la stratégie, les 4 P
- Politique, stratégie, conception, transition et opérations

- Valeur des objectifs métiers
- Guider, diriger et surveiller
- Le retour d'expérience édifié en contrôle du cycle de vie
- Communication, coordination, surveillance et contrôle

### Réponses aux défis organisationnels

- Maturité organisationnelle
- Structure de l'organisation

### Gestion des connaissances (KM)

- Gestion des connaissances et de la sécurité des informations
- Gouvernance

### Évaluation des services

- Mesure de la valeur

- Détermination de ce que l'on peut mesurer
- Activités de surveillance
- Rapports
- Benchmarking
- Évaluation des résultats
- Mise en oeuvre d'actions correctrices

### Standards et normes de l'industrie

- COBIT, ISO/IEC, CMMI, OSI, Six Sigma, TQM, BSC, Gestion de la qualité, Schéma de maturité
- Gouvernance, Gestion de projet

### Outils et stratégies

- Outils
- Stratégies de gestion des services et outils

## Modalités

- **Type d'action** :Acquisition des connaissances
- **Moyens de la formation** :Formation présentielle - 1 poste par stagiaire - 1 vidéo projecteur - Support de cours fourni à chaque stagiaire
- **Modalités pédagogiques** :Exposés - Cas pratiques - Synthèse
- **Validation** :Exercices de validation - Attestation de stages