# ITIL® CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT

PARIS
1.790€ HT
3 JOURS soit 21 HEURES
Formation présentielle

## Public

Gestionnaire ou Propriétaire de processus business, Responsable Infrastructure ou Développement SI, Chef de projet informatique, DSI, Responsable de centres d'appels, DAF, Directeur de compte en SSII, Consultants en SI...

## Pré-requis

Le candidat aux certifications ITIL Intermediate doit avoir obtenu la certification ITIL Foundation. La connaissance de l'anglais est nécessaire.

## Objectifs

A l'issue de la formation, le participant devrait:

- Connaître les principes et processus de l'amélioration continue des services;
- Connaître les méthodes et techniques d'amélioration continue des services;
- Savoir comment s'organiser pour l'amélioration continue des services;
- Connaître les considérations technologiques;
- Implanter l'amélioration continue des services;
- Pouvoir gérer les défis, facteurs critiques de succès et risques;
- Réussir l'examen ITIL Intermediate Continual Service Improvement.

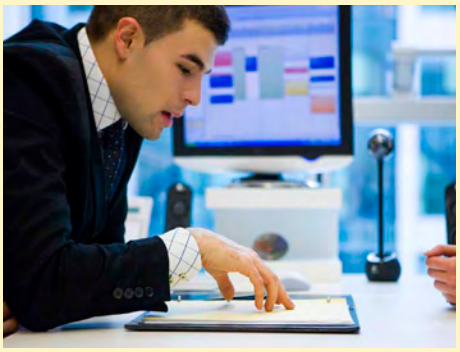
## Programme

La formation en classe alterne la présentation théorique, des discussions et des exercices. Seront particulièrement traités:

- **Jour 1**: Les Principes de CSI, Les Processus CSI, Les Méthodes et Techniques de CSI (1ère partie)
- **Jour 2**: Les Méthodes et Techniques de CSI (2ème partie), Organisation de CSI, Considérations technologiques, Implantation de CSI,
- **Jour 3**: Défis, facteurs critiques de succès (CSF) et risques, Résumé, préparation d'examen et études dirigées, EXAMEN ITIL INTERMEDIATE CSI, Conclusion.

NB: Travaux dirigés, Révision et Préparation de l'examen : chacune des unités de formation inclut des exercices pratiques, ainsi que des exercices d'entrainement à l'examen de certification. L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un examen blanc.

## Le saviez-vous ?

*Nous vous proposons des salles de formations haut de gamme synonymes de l'apprentissage que vous recevrez*

Nous ne vous demandons pas d'apprendre dans une coquille en métal sombre et froide située dans une zone industrielle. Nous le savons, pour profiter au maximum de votre formation, vous avez besoin d'un lieu confortable, facile d'accès dans un environnement agréable. C'est pourquoi nous sommes basés dans des bâtiments modernes adaptés à la formation et au cœur des centres d'affaire.