

## Formation ITIL : Certification MALC - La gestion tout au long du cycle de vie

<b>Durée :</b>	5 jours
<b>Public :</b>	Directeurs informatiques, managers, administrateurs systèmes, développeurs, toutes personnes concernées par les SI
<b>Pré-requis :</b>	Avoir suivi le cours ITIL Foundation ou notions équivalentes
<b>Objectifs :</b>	Vous préparer pour réussir l'examen de certification ITIL en stratégie des services (Service Strategy, SS) Analyser les principes, les techniques et les relations pour créer une SS Identifier le but, l'ampleur et les objectifs de chaque processus SS à%valuer la gouvernance IT pour définir une stratégie et exploiter les cadres de travail et les organismes de la gouvernance
<b>Sanction :</b>	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
<b>Taux de retour à l'emploi:</b>	Aucune donnée disponible
<b>Référence:</b>	GES101219-F
<b>Note de satisfaction des participants:</b>	Pas de données disponibles

### Introduction et vue d'ensemble

L'exploitation des services et le cycle ITIL

- Principes et objectifs
- Fonctions et activités courantes
- De quelle manière l'exploitation des services crée-t-elle de la valeur pour les métiers

Concilier les objectifs contradictoires

- Perception du métier du point de vue interne et externe
- Stabilité ou réactivité ?
- Qualité du service et coût du service
- Activités réactives, activités proactives

### Processus fondamentaux de l'exploitation des services

Politiques, principes et concepts de base

- Finalité et objectifs
- Valeur pour le business
- Activités, méthodes et techniques des processus
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces
- Défis et risques

Processus ITIL principaux au sein de l'exploitation des services

- Gestion des événements: surveillance active et passive
- Restauration rapide d'un service grâce à la gestion des incidents
- Exécution des requêtes
- Gestion des accès
- Gestion des problèmes grâce à l'analyse de la cause première

### **Activités courantes d'exploitation des services**

Surveillance et contrôle des opérations IT

- Détecter le statut des services et des CI
- Prendre les mesures correctives appropriées
- Transition vers la gestion et l'utilisation du poste de contrôle (console) : un point central de coordination permettant le contrôle et la gestion des services

Gestion de l'infrastructure

- Gestion des systèmes centraux des serveurs et du réseau, du stockage et des bases de données, des services d'annuaire et du support, des installations et du centre de données
- Améliorer les activités opérationnelles

Aspects opérationnels des processus appartenant à d'autres phases du cycle de vie

- Changement, configuration et mise en production
- Disponibilité
- Capacité
- Continuité des services

### **Organiser l'exploitation des services**

Associer les fonctions aux activités

- Rôles et responsabilités
- Comprendre le contexte de l'entreprise

Structure de l'exploitation des services

- Centre de services
- Gestion technique
- Gestion des opérations informatiques, des applications

Fonctions clés du centre de services

- Enregistre les incidents et les requêtes
- Recherche et diagnostic immédiats
- Gérer le cycle de vie des incidents et des requêtes
- Informer les utilisateurs

Structure du centre de services

- Local ou central ?
- Le centre de services virtuel
- Exploitation de type « Follow the sun »

### **Problèmes liés aux technologies**

- Spécifications en matière de technologie, d'outils et d'expertise
- Définir les normes d'architecture

- Participation à la conception et à la construction de nouveaux services et pratiques opérationnelles
- Contribution aux projets concernant la conception des services, la transition des services et l'amélioration continue des services
- Évaluer les requêtes de changement
- Rapprocher technologie et situation organisationnelle

### **Difficultés d'implémentation et risques**

- Gestion des changements dans l'exploitation des services
- Exploitation des services et gestion de projets
- Évaluer et gérer les risques
- Personnel opérationnel en conception et transition
- Planifier et mettre en œuvre des technologies de gestion des services, identifier les facteurs clés de réussite et leur contribution à l'exploitation des services