

## Formation ITIL Capability : Certification Support et analyse opérationnels (OSA)

<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 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>Objectifs :</b>	
<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>	GES101215-F
<b>Note de satisfaction des participants:</b>	Pas de données disponibles

### Introduction et vue d'ensemble

- La gestion des services en tant que pratique
- La proposition sur la valeur des services
- Le rôle des processus de support opérationnel et d'analyse dans le cycle de vie
- Contribution du support et de l'analyse opérationnels au cycle de vie

### Processus fondamentaux de l'exploitation des services

#### Gestion des événements

- Finalité, buts et objectifs de la gestion des événements
- Expliquer les déclencheurs, les entrées, les sorties et les interfaces du processus
- Utiliser les facteurs clés de réussite pour vérifier l'efficacité et l'efficience
- Utiliser des outils de surveillance actifs et passifs

#### Gestion des incidents

- Gestion du cycle de vie de l'incident
- Identifier les méthodes et techniques des activités du processus et leur relation avec le cycle de vie des services
- Interaction avec les services de conception
- Contribution de la gestion des incidents à la gestion des informations

### Exécution des requêtes

- Champ d'application des processus
- Les politiques, les principes et le concept de modèle de requête
- Gestion des demandes de service venant des utilisateurs
- De quelle manière les indicateurs clés de performance peuvent vérifier l'efficacité du processus d'exécution des requêtes

### Gestion des problèmes

- Les objectifs du processus de gestion des problèmes
- Gestion du cycle de vie des problèmes
- Valeur ajoutée au métier et au cycle de vie des services
- Identifier les déclencheurs, les entrées et les sorties vers d'autres processus
- Analyser les facteurs clés de performance pour vérifier l'efficacité

### Gestion des accès

- Politiques, principes et concepts de base
- Gestion des accès vs gestion des informations
- Politiques de gestion de la sécurité et de la disponibilité
- Difficultés et facteurs clés de réussite
- Vérifier l'efficacité et l'efficience

## **Centre de services**

- Définir les objectifs du centre de services
- Structures organisationnelles et composition du personnel
- Proposer un point de contact unique
- Mesure de l'efficacité et de l'efficience
- Influence du centre de services sur la perception du client
- Raisons et options pour l'externalisation du centre de services

## **Fonctions de l'exploitation des services**

Fonctions de la gestion technique, de l'exploitation informatique et de la gestion des applications  
Contribution des fonctions au support et à l'analyse opérationnelle  
Identifier les rôles / distinguer les objectifs de chaque fonction  
Analyser les activités des fonctions

## **Considérations technologiques**

- Exigences technologiques génériques
- Critères d'évaluation de la technologie et outils pour la mise en œuvre des processus
- Planification et mise en œuvre des technologies de gestion des services
- Évaluer et gérer les risques des projets et affectation de personnel pour la mise en œuvre des processus
- Identifier les facteurs clés de réussite et les risques liés à la mise en œuvre des pratiques et des processus

## **Considérations de mise en œuvre**

- Examiner les aspects de la mise en œuvre de l'exploitation des services et de la gestion de projets
- Évaluer et gérer le risque de l'exploitation des services
- Considérations concernant le personnel travaillant dans la conception et la transition des services
- Planifier et mettre en œuvre les technologies de GS