

# ITIL® Intermediate Capability : OSA - Operations Support and Analyse (test inclus)

Référence : IT015

Durée : 5 jours

Certification : ITIL® OSA

## CONNAISSANCES PREALABLES

- Être familiarisé avec la terminologie ITIL® et d'être partie prenante dans le cadre des activités professionnelles courantes d'un ou de plusieurs des processus étudiés. • Obtention du certificat ITIL® Foundation Edition 2011.

## PROFIL DES STAGIAIRES

- Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus. • Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance. • Représentants business ou d'activités métiers. • Responsables de processus. • Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes.

## OBJECTIFS

- Être à même d'évaluer la réussite du support et de l'analyse opérationnels en appliquant des mesures clés. • Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de support et d'analyse opérationnels. • Préparer au mieux la certification ITIL® Capability Operational Support & Analysis. • Savoir définir les activités clés des processus de support et d'analyse opérationnels dans le contexte du cycle de vie des services.

## CERTIFICATION PREPAREE

ITIL® Intermediate Capability : Operations Support and Analysis

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

## FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL®

## METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

## CONTENU DU COURS

### 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

- Gestion des incidents
- Exécution des requêtes
- Gestion des problèmes
- Gestion des accès : Finalité, buts et objectifs - Les déclencheurs, les entrées, les sorties et les interfaces du processus - Mesurer pour vérifier l'efficacité et la productivité - Outils de mesure actifs et passifs

### Les rôles et responsabilités dans les processus d'exploitation, de support et d'analyse opérationnels

- Le Centre de Service

- La Gestion Technique
- La Gestion Applicative
- La Gestion des Opérations : Les rôles spécifiques des processus d'exploitation, de support et d'analyse opérationnels : Incident Manager, Problem Manager, responsable de Service Desk

### **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

### **Considérations technologiques**

- Gestion du changement dans l'exploitation des services
- 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

- Planifier et mettre en œuvre les technologies de gestion des services

### **Synthèse, ateliers et préparation de l'examen**

- Ateliers interactifs autour des processus du référentiel
- Examen blanc et restitution commune des résultats

### **Passage de l'examen en vue de l'obtention de la certification « ITIL® Intermediate Capability Operational Support and Analysis »**

- Examen de 90 minutes - 8 questions disponible en Français et Anglais
- 
- 
- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited