

# ITIL® Intermediate Lifecycle : SO - Exploitation des Services (test inclus)

Référence : IT023

Durée : 3 jours

Certification : ITIL® SO

## CONNAISSANCES PREALABLES

- Avoir obtenu la certification ITIL® Foundation.
- Etre 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.
- La lecture, en amont, des ouvrages de référence ITIL® est un plus pour préparer la formation.
- Un bon niveau d'anglais est nécessaire (examen en anglais uniquement).

## 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

- Comprendre comment évaluer la réussite des processus d'exploitation des services en appliquant des mesures clés.
- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions d'exploitation des services.
- Préparer au mieux la certification ITIL® Intermediate Lifecycle Service Operation.
- Savoir définir les activités clés des processus d'exploitation des services.

## CERTIFICATION PREPAREE

ITIL® Intermediate Lifecycle : Exploitation des services

## 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

- Mission et objectifs de l'exploitation (Opérations)
- Processus et fonctions de la phase d'exploitation

### Les processus d'exploitation des services

- Gestion des événements
- Gestion des incidents
- Exécution des Requêtes (demandes de services)
- Gestion des problèmes
- Gestion des accès (demandes d'accès)

- Activités opérationnelles des processus des autres phases du cycle de vie des services
- Gestion des changements, des actifs et des configurations, des mises en production et des déploiements, de la capacité, de la disponibilité, de la connaissance, financière, de la continuité des services informatiques

### Activités communes d'exploitation des services

- Supervision et contrôle, Opérations IT

- Gestion des mainframes, des serveurs (Server Management and Support)
- Gestion des réseaux, stockage et archivage, gestion des bases de données, des annuaires
- Support du poste de travail
- Gestion du Middleware
- Gestion des services Web/Internet
- Gestion des centres d'exploitation, de la sécurité informatique
- Amélioration des activités opérationnelles

### **Implémentation et amélioration de la transition des services**

- Gestion du changement dans l'exploitation des services
- L'exploitation des services et la gestion de projets
- Évaluation et gestion des risques
- L'équipe d'exploitation dans les phases de conception et de transition
- Planification et implémentation des technologies de gestion des services

### **Considérations technologiques**

- Exigences pour la technologie, les outils et la téléphonie pour la phase d'opération des services
- Processus et activités dont : exigences génériques, gestion des événements, des incidents, des demandes,

des problèmes, des demandes d'accès. Centre de Services (Service Desk)

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

- Fonctions, centre de services, gestion technique, de l'exploitation IT et des applications
- Rôles et responsabilités
- Structures organisationnelles de l'exploitation

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

- Ateliers interactifs et ludiques 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® Intermdiate Lifecycle Service Operation**

- Examen de 90 minutes - 8 questions disponible en Anglais uniquement

- 
- 
- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited