

ITIL® Intermediate Capability OSA

Supports et Analyse Opérationnels

Se former à ITIL®

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) est un ensemble de bonnes pratiques qui permettent d'optimiser la gestion des services informatiques.

L'ambition d'un Système d'Information aligné sur ses métiers passe par l'anticipation et la gestion efficace de ses incidents, demandes et tout événement perturbant le mode courant. L'objectif de cette formation est d'appréhender au mieux et de manière concrète les processus d'exploitation, de support et d'analyse opérationnels afin d'augmenter la satisfaction des clients et de diminuer les coûts d'interruption de service

Objectifs visés :

- Savoir définir les activités clés des processus de support et d'analyse opérationnels dans le contexte du cycle de vie des services
- Maîtriser les opérations grâce aux processus, activités et fonctions de support et d'analyse opérationnels
- Préparer au mieux la certification ITIL® Intermediate Capability Operational Support & Analysis

Méthode pédagogique

La formation alterne systématiquement présentation théorique (35% du temps), ateliers de mise en pratique basés sur des cas concrets (50% du temps) et retours d'expériences (15% du temps).

Durée

La formation « ITIL® Intermediate Capability OSA » dure 30 heures réparties sur 5 jours.

Prérequis

Le passage de l'examen « ITIL® Intermediate Capability OSA » nécessite le certificat «ITIL® Foundation » (V3 ou Bridge V2/V3).

Examen

L'examen de certification « ITIL® Intermediate Operational Support & Analysis » d'une durée de 90 minutes, se présente sous la forme d'un QCM de 8 questions complexes basées sur un scénario. Un total de 28 points est nécessaire pour obtenir la certification, équivalent à 70% de bonnes réponses.

La réussite de l'examen de certification crédite le candidat de 4 points dans le schéma de qualification ITIL®

Programme

Le programme de la formation est décliné en 6 modules répartis sur 5 jours.

Module 1 : 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

Module 2 : Processus fondamentaux de l'exploitation des services

- Revue des processus : 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

Module 3 : 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

Module 4 : 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

Module 5 : Mise en œuvre de l'exploitation des services

- 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

Module 6 : Synthèse, ateliers et préparation à l'examen

- Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel
- Examen en vue de l'obtention de la certification « ITIL® Intermediate Capability Operational Support & Analysis »