



ITIL V3- Support et analyse opérationnels (OSA)

Déscription :

Le but 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. Vous acquerez les connaissances nécessaires pour obtenir l'examen de certification ITIL Intermediate V3 OSA.

Objectifs

- Définir les activités clés des processus de support et d'analyse opérationnels dans le contexte du cycle de vie des services
- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de support et d'analyse opérationnels
- Évaluer la réussite du support et de l'analyse opérationnels en appliquant des mesures clés
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediate en support et analyse opérationnels

Publics

Cette formation s'adresse aux : - Acteurs impliqués dans l'application des processus de gestion des services IT : équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance - Responsables de processus - Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus IT - Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes - Représentants business ou d'activités métiers

Durée

5 jours

Pré-requis

Avoir suivis la formation "ITIL Foundation V3" (FIV3) ou les formations "ITIL - Foundation v2" (FIV2) et "ITIL - Bridge V2 vers V3"- Être certifié ITIL Foundation V3

Programme de cette formation

1ère partie : 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

2ème partie : Processus fondamentaux de l'exploitation des services

Gestion des évènements

- Finalité, buts et objectifs de la gestion des évènements
- 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

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

Réalisation des requêtes

- Champ d'application des processus
- Les règles, les principes et le concept de modèle de requête
- Gestion des demandes de service venant des utilisateurs
- De quelle manière les mesures peuvent vérifier l'efficacité du processus de réalisation 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 métriques pour vérifier l'efficacité

Gestion des accès

- Politiques, principes et concepts de base
- Gestion de l'accès autorisé
- Distinction entre gestion des accès et gestion des informations
- Politiques de gestion de la sécurité et de la disponibilité
- Difficultés et facteurs clés de réussite
- Définir des mesures pour garantir la qualité des processus

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'efficacité
- 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 de chaque fonction
- 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 oeuvre des processus
- Planification et mise en oeuvre des technologies de gestion des services
- Évaluer et gérer les risques des projets et affectation de personnel pour la mise en oeuvre des processus
- Identifier les facteurs clés de réussite et les risques liés à la mise en oeuvre des pratiques et des processus

Considérations de mise en oeuvre

- Gestion du changement dans l'exploitation des services
- Aspects de la mise en oeuvre 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 oeuvre les technologies de gestion des services

Examen

- Examen (en français) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Capability Modules - Operational Support and Analysis de l'EXIN
- Le candidat à la certification doit se munir d'une pièce d'identité en cours de validité
- L'examen de certification consiste à traiter en 1 heure et demie un QCM de 8 questions complexes basées sur un scénario. Si au moins 70% des réponses sont correctes (28 points), l'examen est réussi