

Formation Lifecycle stream ITIL - Exploitation de Services (SO)

Objectifs de la formation Lifecycle ITIL

Cette formation Lifecycle ITIL V3 vous permettra de :

- Définir les activités clés des processus de la stratégie des services
- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions d'exploitation des services
- Évaluer la réussite des processus d'exploitation des services en appliquant des mesures clés
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediare gestion de l'exploitation des services

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Cette formation Lifecycle ITIL V3 s'adresse aux : * 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

Prérequis :

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



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Contenu du cours Lifecycle ITIL

Introduction à l'exploitation des services

L'expression "Service Operation" et comment elle est prise en compte dans tout le cycle de vie des services

Mission et objectifs de l'exploitation (Operation)

Processus et fonctions de la phase d'exploitation

Processus d'exploitation des services

Gestion des évènements, des incidents, des demandes, des problèmes, des 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 l'exploitation des services

Gestion du changement dans l'exploitation des services

L'exploitation des services et la gestion de projets

Évaluation et gestion des risques

Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghri - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

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 évènements, 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

Préparation à l'examen et examen blanc

Examen

Examen (en anglais) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Service Operation de l'EXIN

Formation E-Learning Lifecycle ITIL V3

Cette formation Lifecycle ITIL V3 prépare au test suivant : ITV3SO (examen compris dans le prix de la formation) et entre en jeu dans le cursus de certification suivant : ITIL V3

Intermediate: Service Operation Offre Spéciale pour toutes inscriptions en inter-entreprise;

Cette formation Lifecycle ITIL V3 vous est offerte en Elearning pendant un mois. Pendant cette période, vous bénéficiez d'un accès illimité à notre plate-forme Elearning dédiée (Support de cours, Travaux Pratiques, QCM, Video, etc...) Vous pourrez ainsi préparer la formation avant sa réalisation et bien sûr revenir sur certains points après la formation tout en échangeant avec un formateur sur le portail.

Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghri - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence



Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015
Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com
Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie