

Formation Service Capability ITIL - Support et analyse opérationnels (OSA)

Objectifs de la formation Service Capability ITIL

Cette formation Service Capability ITIL vous permettra de :

- 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

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Cette formation Service Capability ITIL 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

Prérequis :

- Avoir suivis la formation ITIL Foundation V3" (FIV3) - Être certifié ITIL Foundation V3

Contenu du cours Service Capability ITIL

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

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



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

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'efficience

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

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



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

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

Évaluer et gérer les risques des projets et affectation de personnel pour la mise en œuvre des processus

Identifier les facteurs clés de réussite et les risques liés à la mise en œuvre des pratiques et des processus

Considérations de mise en œuvre

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

Considérations concernant le personnel travaillant dans la conception et la transition des services

Planifier et mettre en œuvre les technologies de gestion des services

Examen

Examen en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate CAPABILITY MODULES -

Operational Support and Analysis V3 de l'EXIN