

FORMATIONS / DONNEES DU SI / Process référentiel & Bonnes pratiques

PR-005 ITIL OSA - SUPPORT ET ANALYSE OPERATIONNELS | 5 jours

01/ 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

02/ Processus fondamentaux de l'exploitation des services

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

03/ 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

04/ 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

05/ Exploitation des services

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 Planifier et mettre en oeuvre les technologies de gestion des services

Public

Responsables de processus, chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus, responsables qualité...

Objectifs

Savoir définir les activités clés des processus de support et d'analyse opérationnelle dans le contexte du cycle de vie des services - Maîtriser des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de support et d'analyse opérationnelle - Être à même d'évaluer la réussite du support et de l'analyse opérationnelle, en appliquant des mesures clés - Préparer au mieux la certification ITIL.

Prérequis

Avoir au moins une des certifications suivantes : ITIL V3 Foundation dans la gestion des services IT ou ITIL V2 Foundation plus la mise à niveau ITIL V2-V3 Foundation.

Moyens pédagogiques

1 ordinateur et 1 support de cours par personne + 1 vidéoprojecteur. Évaluation par écrit en fin de cours et attestation de stage délivrée en fin de formation.

VERTEGO / HÔTEL D'ENTREPRISES « LES ALLÉES »

26 Avenue des Lilas / 64062 PAU Cedex 9

Tél. : +33 (0)5 59 14 62 62

contact@vertego.fr / www.vertego.fr

