

ITIL 2011 Capability OSA, certification

5 j (35 heures)

Ref : ITOSA

Public

Toute personne impliquée dans l'exploitation, le support et l'analyse opérationnelle des services IT. Toute personne souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL Expert

Pré-requis

Justifier de la certification ITIL Foundation V3
Etre familier avec la terminologie IT et comprendre les contextes OSA
Disposer d'une expérience opérationnelle d'au moins 2 ans
Lire les ouvrages ITIL V3 avant d'assister au cours

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue - Exposés, cas pratiques, synthèse, assistance post-formation pendant trois mois - Un poste par stagiaire, vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires Attestation de fin de formation

Objectifs

- Concevoir les processus de support d'ITIL®
 - Organiser un centre de service
 - Connaître les technologies utiles aux processus de support
 - Se préparer et passer l'examen de certification ITIL® Intermediate OSA
- L'examen de certification est inclus dans la formation (QCM de 8 questions en langue française, 90 minutes, réussite à partir de 28 points (70%))

Programme détaillé

INTRODUCTION

Valeur des activités OSA pour le business

Périmètre des processus et des fonctions OSA : gestion des évènements, incidents, problèmes, accès, exécution des requêtes et centre de services

GESTION DES ÉVÈNEMENTS

Objet, objectifs, périmètre du processus, valeur pour le business et pour le cycle de vie des services -
Politiques, principes, concepts de base du processus
Utilisation de jeux de règles d'évènements
Activités principales, méthodes et techniques
Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
Gestion de l'information dans la gestion des évènements
Facteurs critiques de succès et indicateurs de performance
Défis et risques du processus

GESTION DES INCIDENTS

Objet, objectifs, périmètre du processus, valeur pour le business et pour le cycle de vie des services
Politiques, principes et concepts de base du processus
Activités principales, méthodes et techniques du processus
Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
Facteurs critiques de succès et indicateurs de performance
Défis et risques du processus

EXECUTION DES REQUÊTES

Objet, objectifs, périmètre du processus, valeur pour le business et pour le cycle de vie des services
Politiques, principes et concepts de base du processus
Activités principales, méthodes et techniques du processus
Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus

GESTION DES ACCÈS

Objet, objectifs et périmètre du processus, valeur pour le business et pour le cycle de vie des services
Politiques, principes et concepts de base du processus et le concept de modèle de problème
Activités principales, méthodes et techniques du processus
Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
Facteurs critiques de succès et indicateurs de performance
Défis et risques du processus

GESTION DES PROBLÈMES

Objet, objectifs, périmètre du processus, valeur pour le business et pour le cycle de vie des services
Politiques, principes et concepts de base du processus
Activités principales, méthodes et techniques du processus
Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
Facteurs critiques de succès et indicateurs de performance

Défis et risques du processus

CENTRE DE SERVICES

Rôle et objectifs du centre de services

Différentes structures organisationnelles et différentes options de staffing du centre de services

Mesurer la performance du centre de services

FONCTION

Rôles, objectifs et activités de chaque fonction

CONSIDERATION TECHNOLOGIQUES ET D'IMPLANTATION

Exigences génériques pour les outils pour soutenir les aptitudes des processus

Critères d'évaluation pour les technologies et les outillages

Pratiques de gestion des projets, des risques et de staffing

Défis, facteurs critiques de succès et risques

Comment planifier et implanter les outils de gestion des services

PRÉPARATION ET PASSAGE DE LA CERTIFICATION

Révision et examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur

Méthodologie et conseils pour aborder l'examen

Passage de l'examen officiel de certification ITIL Intermediate OSA
