

ITIL 2011 Lifecycle SO Exploitation des Services, certification

3 j (21 heures)

Ref : ITSO

Public

Toute personne souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL® Expert in IT Service Management

Pré-requis

Avoir de bonnes connaissances des fondamentaux ITIL® et être certifié ITIL® 2011 Foundation. Bonne connaissance de l'anglais (examen de certification en anglais)

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

- Bien appréhender le contenu des processus d'exploitation des services
- Identifier les activités communes d'exploitation des services
- Implémenter et organiser l'exploitation des services
- Evaluer la réussite des processus d'exploitation des services
- Passer la certification Service Operation Certificate (SO)
- Support + Examen en anglais

Programme détaillé

INTRODUCTION A L'EXPLOITATION DES SERVICES

- Expression " Service Operation " 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

LES PROCESSUS D'EXPLOITATION DES SERVICES

Gestion des événements, 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
Gestion de la capacité, de la disponibilité, des connaissances, de la continuité des services

LES ACTIVITES COMMUNES D'EXPLOITATION DES SERVICES

Supervision et contrôle Operations IT
Gestion des mainframes, des serveurs (Server Management and Support)
Gestion des réseaux, du stockage, de l'archivage, 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

IMPLEMENTATION ET AMELIORATION DE L'EXPLOITATION DES SERVICES

Gestion du changement
L'exploitation des services et la gestion de projets Evaluation et gestion des risques
L'équipe d'exploitation dans les phases de conception et de transition
Planification et implémentation des technologies de gestion des services

CONSIDERATIONS TECHNOLOGIQUES

Exigences pour la technologie Outils et téléphonie pour la phase d'opération des services
Processus et activités : exigences génériques, incidents, demandes, problèmes, accès
Centre de services (Service Desk)

ORGANISATION DE L'EXPLOITATION DES SERVICES

Fonctions Centre de service Gestion technique de l'exploitation IT, des applications
Rôles et responsabilités
Structures organisationnelles de l'exploitation

CHALLENGES

Facteurs de succès et risques

PREPARATION ET PASSAGE EXAMEN

Révision et QCM d'entraînement
Passage de la certification (en anglais)
