

Qualification ITIL[®] v3 Intermediate : Exploitation des services - 3 jours *formation 991*

- Vous apprendrez à**
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediate en exploitation des services
 - Planifier les activités clés de l'exploitation des services
 - Maintenir la stabilité tout en permettant des changements dans la conception, l'échelle, le champ d'application et les niveaux de service
 - Renforcer les opérations via de nouveaux modèles et architectures tels que les services partagés
 - Évaluer les processus d'exploitation des services avec les facteurs clés de réussite et les indicateurs clés de performance
- Objectif** La mise en œuvre réussie des bonnes pratiques ITIL d'exploitation des services permet aux services informatiques de soutenir les processus de fourniture de services et de satisfaire leurs clients et fournisseurs. Au cours de cette formation, vous apprendrez à planifier, mettre en œuvre et optimiser les processus d'exploitation des services. Vous acquerrez les connaissances nécessaires pour passer l'examen de certification ITIL Intermediate en exploitation des services.
- À qui s'adresse cette formation** Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent obtenir la certification ITIL Intermediate en exploitation des services. Il est nécessaire d'avoir obtenu la certification ITIL v3 Foundation (ou l'examen de mise à niveau v2-v3) pour passer l'examen de certification ITIL à l'issue de cette formation.
- Ateliers** Grâce à des activités approfondies, vous acquerrez des connaissances des processus d'exploitation des services. Les ateliers comprennent :
- Appliquer le cycle de vie de la gestion des incidents pour restaurer rapidement les opérations
 - Permettre aux clients internes d'utiliser un service tout en le protégeant contre des accès non autorisés
 - Empêcher les problèmes récurrents et les incidents qui en résultent avec une gestion efficace des problèmes
 - Prendre des décisions qui équilibrent stabilité et réactivité, qualité et coût

Qualification ITIL[®] v3 Intermediare : Exploitation des services - 3 jours formation 991

Introduction et vue d'ensemble

L'exploitation des services et le cycle ITIL

- Principes et objectifs
- Fonctions et activités courantes
- De quelle manière l'exploitation des services crée-t-elle de la valeur pour les métiers

Concilier les objectifs contradictoires

- Perception du métier du point de vue interne et externe
- Stabilité ou réactivité ?
- Qualité du service et coût du service
- Activités réactives, activités proactives

Processus fondamentaux de

l'exploitation des services

Principaux processus ITIL au sein de l'exploitation des services

- Gestion des événements : surveillance active et passive
- Restauration rapide d'un service grâce à la gestion des incidents
- Exécution des requêtes
- Gestion des problèmes grâce à l'analyse de la cause première
- Gestion des accès

Activités opérationnelles d'autres processus ITIL

- Gestion des changements, des configurations et des mises en production
- Gestion de la capacité et de la disponibilité

Activités courantes d'exploitation des services

Surveillance et contrôle des opérations IT

- Connaître le statut des services et des CI
- Prendre les mesures correctives appropriées
- Transition vers la gestion et l'utilisation du poste de contrôle (console) : un point central de coordination permettant le contrôle et la gestion des services

Gestion de l'infrastructure

- Gestion des systèmes centraux des serveurs et du réseau
- Gestion du stockage et des bases de données
- Gestion des services d'annuaire et du support

- Gestion des installations et du centre de données
- Gestion de la sécurité informatique dans l'exploitation des services
- Améliorer les activités opérationnelles

Aspects opérationnels des processus appartenant à d'autres phases du cycle de vie

- Changement, configuration et mise en production
- Disponibilité
- Capacité
- Continuité des services

Organiser l'exploitation des services

Associer les fonctions aux activités

- Rôles et responsabilités
- Comprendre le contexte de l'entreprise

Structure de l'exploitation des services

- Centre de services
- Gestion technique
- Gestion des opérations informatiques
- Gestion des applications

Fonctions clés du centre de services

- Enregistre les incidents et les requêtes
- Recherche et diagnostic immédiats
- Gérer le cycle de vie des incidents et des requêtes
- Informer les utilisateurs

Structure du centre de services

- Local ou central ?
- Le centre de services virtuel
- Exploitation de type "Follow the sun"

Problèmes liés aux technologies

- Spécifications en matière de technologie, d'outils et d'expertise
- Définir les normes d'architecture
- Participation à la conception et à la construction de nouveaux services et pratiques opérationnelles
- Contribution aux projets concernant la conception des services, la transition des services et l'amélioration continue des services
- Évaluer les requêtes de changement
- Rapprocher technologie et situation organisationnelle

Difficultés d'implémentation et risques

- Gestion des changements dans l'exploitation des services

- Exploitation des services et gestion de projets
- Évaluer et gérer les risques
- Personnel opérationnel en conception et transition
- Planifier et mettre en œuvre des technologies de gestion des services
- Identifier les facteurs clés de réussite