

Qualification ITIL® Intermediate : Support et analyse opérationnels - 5 jours formation 995

- Vous apprendrez à**
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediate en support et analyse opérationnels
 - 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

Objectif La mise en œuvre réussie des bonnes pratiques de support et d'analyse opérationnels permet aux services informatiques de réduire les temps d'arrêt et les coûts tout en augmentant la satisfaction des clients. Au cours de cette formation, vous apprendrez à planifier, mettre en œuvre et optimiser les processus de support et d'analyse opérationnels. Vous acquerez les connaissances nécessaires pour passer l'examen de certification ITIL Intermediate en support et analyse opérationnels.

À qui s'adresse cette formation Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent obtenir la certification ITIL Intermediate en support et analyse opérationnels. Il est nécessaire d'avoir obtenu la certification ITIL v3 Foundation (ou l'examen de mise à niveau v2-v3, ou *bridge*) pour suivre cette formation et passer l'examen de certification ITIL lors du dernier jour.

Ateliers À travers les activités qui vous sont proposées, vous acquerez des connaissances sur le support et l'analyse opérationnels. Les ateliers comprennent :

- Repérer des occurrences significatives de fourniture de services IT
- Revenir à des opérations normales
- Fournir un accès rapide et efficace aux services standard
- Éliminer les incidents récurrents et minimiser les incidents imprévisibles

Qualification ITIL® Intermediaire : Support et analyse opérationnels - 5 jours formation 995

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

Processus fondamentaux de l'exploitation des services

Gestion des événements

- Finalité, buts et objectifs de la gestion des événements
- 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

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 opérationnels
- Identifier les rôles de chaque fonction
- Distinguer les objectifs de chaque fonction
- Analyser les activités des fonctions

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