

Stage pratique de 3 jour(s)  
Réf : EDS

## Participants

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).

Prix 2020 : 2280€ HT

## Dates des sessions

### AIX

08 mar. 2021, 02 juin 2021  
21 juil. 2021

### BORDEAUX

08 mar. 2021, 26 mai 2021  
29 sep. 2021

### CLASSE A DISTANCE

07 déc. 2020, 10 fév. 2021  
26 mai 2021, 07 juil. 2021

### LILLE

24 fév. 2021, 02 juin 2021  
29 sep. 2021

### LYON

24 mar. 2021, 23 juin 2021  
22 sep. 2021

### NANTES

10 fév. 2021, 26 mai 2021  
01 sep. 2021

### PARIS

07 déc. 2020, 10 fév. 2021  
26 mai 2021, 07 juil. 2021

### SOPHIA-ANTIPOLIS

08 mar. 2021, 02 juin 2021  
21 juil. 2021

### STRASBOURG

24 fév. 2021, 02 juin 2021  
29 sep. 2021

### TOULOUSE

17 mar. 2021, 23 juin 2021  
22 sep. 2021

## Modalités d'évaluation

Pour les certifications, des examens blancs permettent de mesurer le degré de préparation. Pour les cycles certifiants, une journée d'examen est mise en place.

## Compétences du formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été

# ITIL® 2011 Lifecycle SO, Exploitation des Services, certification Service Operation Certificate

Cette formation vous prépare à la certification officielle ITIL® Intermediate Exploitation des Services, et vous permet de consolider vos connaissances sur les processus de la phase Exploitation du cycle de vie des services IT.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

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) en langue anglaise

### 1) Introduction à l'exploitation des services

### 2) Les processus d'exploitation des services

### 3) Les activités communes d'exploitation des services

### 4) Implémentation et amélioration de l'exploitation des services

### 5) Considérations technologiques

### 6) Organisation de l'exploitation des services

### 7) Challenges

## Certification

L'examen de certification est inclus dans la formation. L'examen est en langue anglaise.

## 1) Introduction à l'exploitation des services

- L'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.

## 2) 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.

## 3) Les activités 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.

## 4) Implémentation et amélioration 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.

## 5) Considérations 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).

## 6) 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.

## 7) Challenges

- Facteurs de succès et risques.

## Examen

validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

*Révision et QCM d'entraînement complètent le travail réalisé. Le passage de la certification se fait en langue anglaise.*