

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

Cours Pratique de 3 jours

Réf : EDS - Prix 2022 : 2 090€ HT

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 PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

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

CERTIFICATION

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

PARTENARIAT

ORSYS est centre accrédité PeopleCert pour dispenser des formations ITIL.

Le logo Swirl est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 08/2018

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.

PARTICIPANTS

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

PRÉREQUIS

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

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

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.
- À 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.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

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

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

LES DATES

PARIS LA DÉFENSE

2022 : 27 avr., 05 sept., 14 nov.

CLASSE A DISTANCE

2022 : 27 avr., 05 sept., 14 nov.