

ITIL® 2011 Capability OSA, certification Operational Support and Analysis Certificate

Cours Pratique de 5 jours

Réf : ITA - Prix 2022 : 3 310€ HT

Cette formation vous prépare à la certification officielle ITIL® Intermediate OSA (Operational Support and Analysis), et vous permet de consolider vos connaissances sur les processus d'exploitation, de support et d'analyse opérationnelle dans le cadre de la gestion des services IT.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

Concevoir les processus de support d'ITIL®

Organiser un centre de service

Connaître les technologies utiles aux processus de support

Se préparer à l'examen de certification ITIL® Intermediate OSA

CERTIFICATION

L'examen de certification est inclus dans la formation. Passage de l'examen en français.

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

- L'importance d'OSA dans la gestion des services IT (ITSM).

2) Gestion des événements

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Activités du processus, méthodes et techniques.
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus.

3) Gestion des incidents

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Activités du processus, méthodes et techniques.
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus.

4) Gestion des problèmes

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Valeur ajoutée pour le métier et pour le cycle de vie des services.
- Activités du processus, méthodes et techniques.
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus.

PARTICIPANTS

Toute personne impliquée dans l'exploitation, le support et l'analyse opérationnelle des services IT.
Toute personne souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL® Expert.

PRÉREQUIS

Maîtrise des fondamentaux d'ITIL® 2011 et être certifié ITIL® 2011 Foundation.

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.

5) Technologies, considérations d'implémentation

- Liste des exigences sur les technologies utiles à l'implémentation des processus.
- Challenges, facteurs critiques de succès et risques relatifs à l'implémentation des processus.
- Planifier et implémenter les technologies de gestion des services.

6) Gestion des demandes (Request Fulfilment)

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Le concept de Modèle de Demande (Request Model).
- Activités du processus, méthodes et techniques.
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus.

7) Gestion des accès

- Mission, buts et objectifs du processus.
- Activités du processus, méthodes et techniques.
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus.

8) Le centre de services

- Rôle du centre de services.
- Différentes structures organisationnelles de centre de services.
- Différentes métriques de centre de services.
- Problèmes et précautions à prendre en considération lors de l'externalisation d'un centre de services.

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

LES DATES

PARIS LA DÉFENSE

2022 : 28 févr., 11 avr., 25 juil., 24 oct.

CLASSE A DISTANCE

2022 : 28 févr., 11 avr., 25 juil., 24 oct.