

## ITIL® Service Capability: Operational Support & Analysis

Durée: 5 Jours    Réf de cours: IOSA

### Résumé:

Ce cours immerge les stagiaires au sein des aspects pratiques du cycle de vie des services d'ITIL 2011, particulièrement autour de la thématique de la **fourniture des services et des processus de Support opérationnel et Analyse des Services ITIL**.

L'accent est mis sur les activités opérationnelles des processus, ainsi que sur la méthode et l'approche pour mettre en œuvre et exécuter ces processus, au sein d'un environnement de production. À la fin de ce cours, les stagiaires passent l'examen associé à la certification ITIL® Service Capability: Operational Support & Analysis.

### Public visé:

Le cours ITIL Operation Support and Analysis Capability intéressera particulièrement: Les détenteurs de la certification ITIL 2011 Foundation (ou ITILv2 Foundation + 2011 Foundation Bridge) qui souhaitent se spécialiser et décrocher les certifications de niveaux Intermediate et Advanced d'ITIL. Les stagiaires qui souhaitent acquérir une compréhension pratique des processus de Support opérationnel et d'Analyse des Services, pour le mettre en œuvre, l'exécuter au sein de leurs organisations, en association avec une démarche d'amélioration continue. Il est fortement recommandé que les stagiaires soient familiers des environnements et des processus de : Service Desk (Centre de service, hotline, Call center, etc.), Gestion des incidents, des problèmes, des événements, des requêtes, des accès Gestion technique, des opérations, des applications

### Objectifs pédagogiques:

- À la fin de ce cours, les stagiaires maîtriseront :
- Le rôle des processus du Support et d'Analyse au sein du cycle de vie des services
- La compréhension de la Gestion des Services comme pratique opérationnelle
- La connaissance et l'importance des processus du Support et d'Analyse au sein de la fourniture, la sous-traitance et l'externalisation
- Les activités, les méthodes et les fonctions associées aux aspects de protection et d'optimisation des processus
- Les activités, les méthodes et les fonctions pour chacun des processus de Support opérationnel et d'Analyse des Services
- L'application des processus de Support et d'Analyse, les activités et les fonctions pour atteindre l'excellence opérationnelle
- La mesure, le suivi et le reporting des processus de Support et d'Analyse
- L'importance de la sécurité et la manière dont celle-ci soutient les processus de Support et d'Analyse
- La compréhension des exigences techniques lors de la mise en œuvre et de l'exécution des processus de Support et d'Analyse
- Les défis, les facteurs critiques de succès, les risques associés aux processus de Support et d'Analyse

### Pré-requis:

- Etre certifié ITIL 2011 Foundation

### Test et certification

- Il est recommandé que les stagiaires consacrent une douzaine d'heures de travail personnel aux lectures des ouvrages ITIL 2011 et aux révisions
- L'examen comporte 8 questions de mise en situation. Chaque question comporte 4 réponses potentielles : une de 5 points, une de 3 points, une d'un point et une réponse à 0 point.
- Les candidats doivent atteindre 28 points sur 40 pour réussir l'examen.
- L'examen dure 90 mn. Aucune documentation n'est autorisée.
- Après réussite de cet examen, les stagiaires sont accrédités de 4 points dans l' ITIL qualification scheme.
- Le Project Management Institute – Professional Development Units (PDUs) - offre 36 crédits.

---

## Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

Selon leur qualification métier, et leur objectif de certification, les candidats pourront suivre tout ou partie des formations portant sur le même niveau Service Capability (Aptitude) :

- ITIL® Service Capability: Service Offerings & Agreements (SOA)
- ITIL® Service Capability: Planning Protection & Optimisation (PPO)
- ITIL® Service Capability: Release Control & Validation (RCV)

ou encore sur les 5 autres pans d'ITIL 2011 Service LifeCycle (gestion du Cycle de Vie des Services) :

- ITIL® Service Lifecycle: Service Design (ILSD)
  - ITIL® Service Lifecycle: Service Strategy (ILSS)
  - ITIL® Service Lifecycle: Service Operation (ILSO)
  - ITIL® Service Lifecycle: Service Transition (ILST)
  - ITIL® Service Lifecycle: Continual Service Improvement (ILCSI)
- 

## Contenu:

### Premier jour

- Introduction
- La valeur des services
- La gestion des événements
- La gestion des incidents

### Deuxième jour

- La gestion des requêtes
- La gestion des problèmes

### Troisième jour

- La gestion des accès
- Le centre de services (Service Desk)

### Quatrième jour

- Les fonctions de l'exploitation des services
- Les rôles et les responsabilités
- Les défis, les facteurs critiques de succès, les risques
- Considérations techniques lors de la mise en oeuvre

### Cinquième jour

- Trucs et astuces pour réussir l'examen
  - Examen blanc + correction
  - Passage de l'examen officiel ITIL® Service Capability : Operational Support ; Analysis
- 

## Méthodes pédagogiques :

Support de cours accrédité remis aux participants.

ITIL® et le Swirl logo™ sont des marques de AXELOS Limited.

---

## Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'emargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- Modalités d'évaluation : le participant est invité à s'auto-évaluer par rapport aux objectifs énoncés.
- Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire de satisfaction qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
  - Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
  - Attention, si vous utilisez votre Compte Personnel de Formation pour financer votre inscription, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés.
-