

Gestion de services TI -- ITIL® intermédiaire: Parcours par aptitudes

Soutien Opérationnel et Analyse (OSA)

Devenez un spécialiste soutien opérationnel et analyse en 4 jours

Ce cours fait partie du plan de certification ITIL intermédiaire et est un des modules de parcours par aptitudes. Il est dispensé au cours d'un atelier de 4 jours intensifs qui couvre les processus, les techniques et les problèmes liés aux processus OSA, tels que défini dans ITIL®. L'objectif du module de formation, de l'examen qui s'y rattache et du certificat attestant la réussite de l'examen, est, respectivement, de communiquer, tester et valider la connaissance des pratiques de l'industrie dans la gestion des services tel que documentées dans les principales publications du cycle de vie des services ITIL. À la fin du cours le candidat sera autorisé à passer un examen afin d'obtenir un certificat ITIL® intermédiaire OSA d'APMG international.

VERSION DE ITIL®

ITIL® VERSION 2011.

OBJECTIFS DU COURS

En quatre jours, le cours permettra aux détenteurs d'un certificat, d'appliquer les Pratiques OSA durant le cycle de vie de gestion des services. Les participants seront en mesure de:

- Décrire les disciplines, processus, rôles et fonctions dans les Pratiques de soutien opérationnel et analyse;
- Établir les objectifs clés de chaque discipline;
- Passer l'examen APMG en toute confiance en appliquant leurs connaissances toute fraîches;
- Mettre les principes ITIL® en pratique.

AUDIENCE CIBLE

Autant pour les personnes impliquées dans la livraison quotidienne de services TI que pour celles qui occupent des postes de gestion et d'exploitation.

STRUCTURE DU COURS

Ce cours comprend une série de lectures interactives (75%) complétée par des exercices effectués en classe ou d'autres types (25%), permettant de mettre en pratique le contenu couvert lors de la formation et préparant à l'examen en tenant compte du niveau d'apprentissage requis selon BLOOM.

CONTENU DU COURS

- Gestion des événements.
- Gestion des incidents.
- Exécution des requêtes.
- Gestion des problèmes.
- Gestion des accès.
- Centre de services.
- Gestion technique.
- Gestion des opérations TI.
- Gestion des applications.
- Considérations technologiques et d'implantations OSA.

Chaque discipline sera examinée, en se concentrant sur les points suivants:

- La raison d'être et les objectifs;
- Le périmètre et la valeur;
- Les politiques, principes et concepts de base;
- Les activités, méthodes et techniques du processus;
- Les déclencheurs, entrées, sorties et interfaces ;
- Les rôles et responsabilités;
- Les métriques clés, défis, facteurs critiques de succès et risques.

TAILLE DES CLASSES

18 participants maximum.

ACCREDITATION

Donne droit à 32 PDU du PMI.

LANGUE

Le cours, le matériel de cours et l'examen sont en français.

PLAN DE COURS

Jour 1 – 3 :

- Théorie et exercices

Jour 4:

- Théorie et exercices ;
- Examen blanc, Préparation à l'examen ;
- Examen.

HEURES D'ÉTUDE

Minimum 12 heures.

PREREQUIS

- Le certificat fondation v3 ITIL® ou ITIL® v2 et le fondation bridge v2-v3 ou le certificat 'ITIL® Expert'.
- Il est également fortement recommandé aux candidats de lire en avance les sections appropriées dans les publications officielles de ITIL® telles qu'indiquées dans le syllabus officiel d'APMG.

LITTÉRATURE (incluse)

- Matériels de cours.
- Syllabus et examen blanc.

EXAMEN

- L'examen intermédiaire ITIL® d'APMG est inclus.

Format: 8 questions basées sur des scénarios, avec des réponses à choix multiples et à notation graduelle.

Durée : 90 minutes