

# Gestion de services IT -- ITIL® intermédiaire: Parcours par aptitudes

## Soutien Opérationnel et Analyse (OSA)

### *Devenez un spécialiste soutien opérationnel et analyse en 5 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 5 jours intensifs qui couvre les processus, les techniques et les problèmes liés aux processus OSA, tel 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 3.2007.

#### LANGUE

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

#### OBJECTIFS DU COURS

En cinq 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 fraîche;
- mettre les principes ITIL en pratique.

#### AUDIENCE CIBLE

Autant pour les personnes impliquées dans la livraison quotidienne de services TI que pour ceux 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
- Traitement des requêtes
- Gestion des problèmes
- Gestion des accès
- Centre de services
- Gestion technique
- Gestion des opérations TI
- Gestion des applications

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

- Les objectifs et buts des Disciplines
- Les concepts de base
- Le modèle de processus et les activités
- Les valeurs du processus
- Les rôles et responsabilités
- Les métriques clés, les défis, les facteurs critiques de succès et les risques

#### TAILLE DES CLASSES

18 participants maximum.

#### ACCREDITATION

Donne droit à 32 PDU du PMI.

#### PLAN DE COURS

Jour 1 à 4

- Théorie et exercices

Jour 5:

- Examen blanc
- Révision
- Examen
- Optionnel : Q&R d'implantation

#### HEURES D'ÉTUDE D'EXTRA

Minimum 12 heures.

#### PREREQUIS

Le certificat fondation v3 itil® ou itil v2 et le fondation bridge v2-v3

Il est également fortement recommandé aux candidats de lire les principales publications itil sur le cycle de vie des services, et, particulièrement "opérations des services" avant de commencer la formation pour la certification.

#### 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