

Gestion des services TI - ITIL® Intermédiaire Parcours par aptitudes Offres et Accords de Services (SOA)

Devenez un spécialiste d'Offre de Services et Accords en 4 jours

Ce cours fait partie du plan de certifications ITIL® intermédiaire et est un des modules du 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 SOA, 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 SOA d'APMG international.

ITIL® VERSION

Ce cours est basé sur ITIL® 2011.

LANGUE

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

OBJECTIFS DU COURS

En quatre jours, le cours permettra aux détenteurs d'un certificat, d'appliquer les pratiques SOA 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 d'offres et accords de services;
- 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

Les personnes impliquées dans l'implantation des processus, dans la livraison quotidienne de services TI ainsi 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 (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 du portefeuille des services.
- Gestion des niveaux de service.
- Gestion du catalogue des services.
- Gestion de la demande.
- Gestion des fournisseurs.
- Gestion financière des services informatiques.
- Gestion des relations business.
- Considérations des pratiques SOA et de la technologie.

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

- Les objectifs et buts.
- Le périmètre et la valeur.
- Les politiques, principes et concepts de base.
- Le modèle de processus et les activités
- Les déclencheurs, entrées, sorties et interfaces.
- 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.

LITTÉRATURE (incluse)

- Matériels de cours.
- Syllabus et examen blanc.

PLAN DE COURS

Jour 1 – 3 : Théorie et exercices

Jour 4: Théorie et exercices, Examen blanc, Préparation à l'examen, Examen.

HEURES D'ÉTUDE

En plus du cours: minimum 12 heure.

PRÉREQUIS

Le certificat ITIL® v3 Fondation, ou le certificat ITIL® v2 Fondation avec la mise à jour v2-v3, ou le certificat ITIL® Expert.

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

EXAMEN

L'examen intermédiaire d'APMG est inclus.

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

Durée : 90 minutes.