



# ITIL® CAPABILITY : CERTIFICATION SUPPORT ET ANALYSE OPÉRATIONNELS (OSA)

- **Public** Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant obtenir la certification ITIL Intermediare en support et analyse opérationnels. Ce cours intéressera également les professionnels ayant besoin d'une compréhension détaillée des processus de support et d'analyse opérationnels : le CIO, le Directeur ICT, les directeurs seniors, les cadres informatiques et les personnes travaillant dans le cadre du support et de l'analyse opérationnels .
- **Durée** 5 jours - 35 heures
- **Pré-requis** il est recommandé aux candidats :  
De maîtriser la terminologie informatique et de comprendre le support et l'analyse opérationnels dans le contexte de leur propre environnement professionnel.  
D'avoir déjà travaillé dans la gestion de services au sein d'un environnement de fournisseur de services, avec des responsabilités en relation avec au moins un/une des processus et/ou fonctions de gestion de services suivants: gestion des événements, gestion des incidents, gestion des problèmes, gestion des accès, exécution des requêtes, centre de services, gestion technique, gestion des opérations informatiques et gestion des applications.  
D'effectuer un minimum de 12 heures d'étude personnelle en revoyant le programme et les domaines pertinents dans le guide fondamental Exploitation des Services ITIL pour se préparer à l'examen, et plus précisément le Chapitre 2 : La gestion des services en tant que pratique.
- **Objectifs** Au cours de cette formation, vous apprendrez à planifier, gérer et optimiser les processus de support et analyse opérationnels. À travers un cours magistral, des activités, des examens blancs et des séances de révision, vous acquerez les connaissances nécessaires pour passer l'examen de certification ITIL Intermediare en support et analyse opérationnels.
- **Méthodes pédagogiques** Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire.  
La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.  
Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.
- **Moyens techniques** 1 poste de travail complet par personne  
De nombreux exercices d'application  
Mise en place d'ateliers pratiques  
Remise d'un support de cours  
Passage de certification(s) dans le cadre du CPF  
Remise d'une attestation de stage
- **Modalité d'évaluation des acquis** Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation  
Evaluation technique des connaissances en pré et post formation  
Evaluation générale du stage
- **Délai d'accès** L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
- **Accessibilité handicapés** Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

## INTRODUCTION ET VUE D'ENSEMBLE

- La gestion des services en tant que pratique
- La proposition sur la valeur des services
- Le rôle des processus de support opérationnel et d'analyse dans le cycle de vie
- Contribution du support et de l'analyse opérationnels au cycle de vie

## GESTION DES ÉVÉNEMENTS

- Finalité, buts et objectifs de la gestion des événements
- Expliquer les déclencheurs, les entrées, les sorties et les interfaces du processus
- Utiliser les facteurs clés de réussite pour vérifier l'efficacité et l'efficience
- Utiliser des outils de surveillance actifs et passifs

## GESTION DES INCIDENTS

- Gestion du cycle de vie de l'incident
- Identifier les méthodes et techniques des activités du processus et leur relation avec le cycle de vie des services
- Interaction avec les services de conception
- Contribution de la gestion des incidents à la gestion des informations

## EXÉCUTION DES REQUÊTES

- Champ d'application des processus
- Les politiques, les principes et le concept de modèle de requête
- Gestion des demandes de service venant des utilisateurs
- De quelle manière les indicateurs clés de performance peuvent vérifier l'efficacité du processus d'exécution des requêtes

## GESTION DES PROBLÈMES

- Les objectifs du processus de gestion des problèmes
- Gestion du cycle de vie des problèmes
- Valeur ajoutée au métier et au cycle de vie des services
- Identifier les déclencheurs, les entrées et les sorties vers d'autres processus
- Analyser les facteurs clés de performance pour vérifier l'efficacité

## GESTION DES ACCÈS

- Politiques, principes et concepts de base
- Gestion des accès vs gestion des informations
- Politiques de gestion de la sécurité et de la disponibilité
- Difficultés et facteurs clés de réussite
- Vérifier l'efficacité et l'efficience

## CENTRE DE SERVICES

- Définir les objectifs du centre de services
- Structures organisationnelles et composition du personnel
- Proposer un point de contact unique
- Mesure de l'efficacité et de l'efficience
- Influence du centre de services sur la perception du client
- Raisons et options pour l'externalisation du centre de services

## FONCTIONS DE L'EXPLOITATION DES SERVICES

- Fonctions de la gestion technique, de l'exploitation informatique et de la gestion des applications
- Contribution des fonctions au support et à l'analyse opérationnels
- Identifier les rôles / distinguer les objectifs de chaque fonction
- Analyser les activités des fonctions

## CONSIDÉRATIONS TECHNOLOGIQUES

- Exigences technologiques génériques
- Critères d'évaluation de la technologie et outils pour la mise en œuvre des processus
- Planification et mise en œuvre des technologies de gestion des services
- Évaluer et gérer les risques des projets et affectation de personnel pour la mise en œuvre des processus
- Identifier les facteurs clés de réussite et les risques liés à la mise en œuvre des pratiques et des processus

## CONSIDÉRATIONS DE MISE EN ŒUVRE

---

- Examen des aspects de la mise en œuvre de l'exploitation des services et de la gestion de projets
- Évaluer et gérer le risque de l'exploitation des services
- Considérations concernant le personnel travaillant dans la conception et la transition des services
- Planifier et mettre en œuvre les technologies de GS

---

## NOUS CONTACTER

### Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON  
38130 ÉCHIROLLES

### Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

### Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !



ACF Audit Conseil Formation



@ACF\_Formation

Dernière mise à jour : 03/04/2020