



# ITIL® : CERTIFICATION MALC - LA GESTION TOUT AU LONG DU CYCLE DE VIE

- **Public** ont besoin de comprendre le cycle de vie et sa mise en œuvre pour améliorer la qualité de la prestation des services au sein d'une entreprise souhaitent obtenir la certification ITIL Expert – pour laquelle cette formation est le dernier module obligatoire souhaitent s'avancer vers la certification Master pour laquelle le niveau ITIL Expert est un pré-requis
- **Durée** 5 jours - 35 heures
- **Pré-requis** Les candidats doivent être titulaires de la certification ITIL v3 Foundation ou de la certification ITIL v3 et avoir obtenu au moins 17 points (credits) dans les certifications précédentes pour suivre la formation et passer l'examen de certification ITIL à l'issue du dernier jour de formation.. Par ailleurs, il est vivement recommandé aux candidats, avant de suivre la formation, de lire l'ensemble des guides traitant des éléments clés des publications ITIL, les publications ITIL fondamentales portant sur le cycle de vie des services, ainsi que de revoir le programme de certification.
- **Objectifs** Cette formation constitue le dernier module du cycle de vie des services et/ou du module en aptitudes ; et mène à la certification ITIL Expert en gestion des services informatiques. Cette formation teste et valide vos connaissances sur les contenus des publications ITIL dont les thèmes principaux sont :objectifs, buts, processus, fonctions et activités du métier, du management et de la supervision des services informatiques. Cette formation est également centrée sur les interfaces et les interactions entre les processus abordés dans les cinq publications d'ITIL.
- **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.

## L'EXPLOITATION DES SERVICES ET LE CYCLE ITIL

- Principes et objectifs
- Fonctions et activités courantes
- De quelle manière l'exploitation des services crée-t-elle de la valeur pour les métiers

## CONCILIER LES OBJECTIFS CONTRADICTOIRES

- Perception du métier du point de vue interne et externe
- Stabilité ou réactivité ?
- Qualité du service et coût du service
- Activités réactives, activités proactives

## POLITIQUES, PRINCIPES ET CONCEPTS DE BASE

- Finalité et objectifs
- Valeur pour le business
- Activités, méthodes et techniques des processus
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces
- Défis et risques

## PROCESSUS ITIL PRINCIPAUX AU SEIN DE L'EXPLOITATION DES SERVICES

- Gestion des événements: surveillance active et passive
- Restauration rapide d'un service grâce à la gestion des incidents
- Exécution des requêtes
- Gestion des accès
- Gestion des problèmes grâce à l'analyse de la cause première

## SURVEILLANCE ET CONTRÔLE DES OPÉRATIONS IT

- Détecter le statut des services et des CI
- Prendre les mesures correctives appropriées
- Transition vers la gestion et l'utilisation du poste de contrôle (console) : un point central de coordination permettant le contrôle et la gestion des services

## GESTION DE L'INFRASTRUCTURE

- Gestion des systèmes centraux des serveurs et du réseau, du stockage et des bases de données, des services d'annuaire et du support, des installations et du centre de données
- Améliorer les activités opérationnelles

## ASPECTS OPÉRATIONNELS DES PROCESSUS APPARTENANT À D'AUTRES PHASES DU CYCLE DE VIE

- Changement, configuration et mise en production
- Disponibilité
- Capacité
- Continuité des services

## ASSOCIER LES FONCTIONS AUX ACTIVITÉS

- Rôles et responsabilités
- Comprendre le contexte de l'entreprise

## STRUCTURE DE L'EXPLOITATION DES SERVICES

- Centre de services
- Gestion technique
- Gestion des opérations informatiques, des applications

## FONCTIONS CLÉS DU CENTRE DE SERVICES

- Enregistre les incidents et les requêtes
- Recherche et diagnostic immédiats
- Gérer le cycle de vie des incidents et des requêtes
- Informer les utilisateurs

## STRUCTURE DU CENTRE DE SERVICES

- Local ou central ?
- Le centre de services virtuel
- Exploitation de type « Follow the sun »

## PROBLÈMES LIÉS AUX TECHNOLOGIES

- Spécifications en matière de technologie, d'outils et d'expertise
- Définir les normes d'architecture
- Participation à la conception et à la construction de nouveaux services et pratiques opérationnelles
- Contribution aux projets concernant la conception des services, la transition des services et l'amélioration continue des services
- Évaluer les requêtes de changement
- Rapprocher technologie et situation organisationnelle

## DIFFICULTÉS D'IMPLÉMENTATION ET RISQUES

- Gestion des changements dans l'exploitation des services
- Exploitation des services et gestion de projets
- Évaluer et gérer les risques
- Personnel opérationnel en conception et transition
- Planifier et mettre en œuvre des technologies de gestion des services, identifier les facteurs clés de réussite et leur contribution à l'exploitation des services

## NOUS CONTACTER

### Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON  
38130 ÉCHIROLLES

### Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

### Centre de formation

87, RUE GÉNÉRAL MANGIN  
38000 GRENOBLE

### E-mail

contact@audit-conseil-formation.com

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



ACF Audit Conseil Formation



@ACF\_Formation



ACFauditconseilformation