



# ITIL® LIFECYCLE : CERTIFICATION EXPLOITATION DES SERVICES (SO)

— <b>Public</b>	Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant obtenir la certification ITIL v3 en exploitation des services. Ce cours intéressera également les professionnels désireux d'approfondir leurs connaissances dans le cycle de vie des services ITIL traitant de l'Exploitation des Services, telles que le CIO, le Directeur ICT, les directeurs seniors, les cadres informatiques et les personnes travaillant au sein de l'Exploitation des services.
— <b>Durée</b>	3 jours - 21 heures
— <b>Pré-requis</b>	Les candidats doivent être titulaires de la certification ITIL v3 Foundation ou de la certification ITIL v3 Foundation Bridge pour suivre la formation et passer l'examen de certification ITIL le dernier jour de la formation.
— <b>Objectifs</b>	Au cours de cette formation, vous apprendrez à planifier, gérer et optimiser les processus d'exploitation des services. 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 v3 en exploitation des services.
— <b>Méthodes pédagogiques</b>	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.
— <b>Moyens techniques</b>	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
— <b>Modalité d'évaluation des acquis</b>	Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation Evaluation technique des connaissances en pré et post formation Evaluation générale du stage
— <b>Délai d'accès</b>	L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
— <b>Accessibilité handicapés</b>	Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

## 1. 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

## 2. 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

## 3. 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

## 4. 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

## 5. 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

## 6. 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

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

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

## 8. ASSOCIER LES FONCTIONS AUX ACTIVITÉS

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

## 9. STRUCTURE DE L'EXPLOITATION DES SERVICES

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

## 10. 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

## 11. STRUCTURE DU CENTRE DE SERVICES

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

## 12. 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

## 13. 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