

Formation ITIL V3 Intermediate - Exploitation des Services (ES)



Le cycle de vie d'un service se décompose selon ITIL V3 en cinq phases qui décrivent comment un service doit être pensé, conçu, déployé et amélioré. L'objectif de cette formation est de fournir aux participants les clés nécessaires pour faire vivre au jour le jour les services et garantir le respect des niveaux de services. Vous acquerez, par ailleurs, les connaissances nécessaires pour obtenir l'examen de certification ITIL Intermediate V3 SO

Objectifs

- Savoir définir les activités clés des processus de la stratégie des services
- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions d'exploitation des services
- Comprendre comment évaluer la réussite des processus d'exploitation des services en appliquant des mesures clés
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediate gestion de l'exploitation des services

Public concerné

- Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance
- Responsables de processus
- Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus IT
- Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes
- Représentant

Pré requis

- Avoir suivi la formation "ITIL Foundation V3" (MG101) ou connaissances équivalentes
- Être certifié ITIL Foundation V3

Une formation de 3 jours

Caractéristiques	Paris
Tarif : 1750 € HT par personne	18/04/2011
Numéro de formateur : 11753687675	19/10/2011
Nombre d'heures : 21	
Référence : MG184	
Contact : Patrick LE GOFF	
Telephone : 01.76.60.66.10	
Email : contact@kaptive.com	

Description des modules

num	Module
1	Introduction à l'exploitation des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - L'expression "Service Operation" et comment elle est prise en compte dans tout le cycle de vie des services - Mission et objectifs de l'exploitation (Operation) - Processus et fonctions de la phase d'exploitation
2	Processus d'exploitation des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des évènements, des incidents, des demandes, des problèmes, des demandes d'accès - Activités opérationnelles des processus des autres phases du cycle de vie des services: gestion des changements, des actifs et des configurations, des mises en production et des déploiements, de la capacité, de la disponibilité, de la connaissance, financière, de la continuité des services informatiques
3	Activités communes d'exploitation des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Supervision et contrôle, operations IT - Gestion des mainframes, des serveurs (Server Management and Support) - Gestion des réseaux, stockage et archivage, gestion des bases de données, des annuaires - Support du poste de travail - Gestion du Middleware - Gestion des services Web/Internet - Gestion des centres d'exploitation, de la sécurité informatique - Amélioration des activités opérationnelles
4	Implémentation et amélioration de l'exploitation des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion du changement dans l'exploitation des services - L'exploitation des services et la gestion de projets - Évaluation et gestion des risques - L'équipe d'exploitation dans les phases de conception et de transition - Planification et implémentation des technologies de gestion des services
5	Considérations technologiques
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Exigences pour la technologie, les outils et la téléphonie pour la phase d'opération des services - Processus et activités dont : exigences génériques, gestion des évènements, des incidents, des demandes, des problèmes, des demandes d'accès. Centre de Services (Service Desk).
6	Organisation de l'exploitation des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Fonctions, Centre de Services, gestion technique de l'exploitation IT et des applications - Rôles et responsabilités - Structures organisationnelles de l'exploitation
7	Préparation à l'examen et examen blanc
8	Examen
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Examen (en anglais) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Service Operation de l'EXIN