



Certification ITIL V3 Intermediate OSA – Support et analyse opérationnels

Introduction

- L'importance d'« **OSA** » dans le Cycle de vie des Services.
- La Pratique de Gestion des Services.
- Le Concept de Service, sa valeur et ses composants
- Les fonctions et les Processus dans le Cycle de vie des Services
- Le rôle des processus dans le Cycle de vie des Services
- Comment la Gestion des Services crée de la valeur pour le métier

Le Centre de Services

- Rôle du Centre de Services
- Objectifs du Centre de Services
- Différentes structures organisationnelles de Centre de Services
- Différentes options de gestion des effectifs du Centre de Services
- Problèmes et précautions à prendre en considération lors de l'externalisation d'un Centre de Services

Gestion des Incidents

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Valeur ajoutée pour le métier et pour le Cycle de vie des Services
- Politiques, principes et les concepts de base)
- Déclencheurs, Entrées, Sorties et Interfaces du processus
- Importance du processus dans la gestion de l'Information
- Comment les métriques peuvent être utilisées pour mesurer l'efficacité et l'efficience du processus
- Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques associés au processus

Gestion des Problèmes

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Valeur ajoutée pour le métier et pour le Cycle de vie des Services
- Politiques, principes et concept de Problème
- Déclencheurs, Entrées, Sorties et Interfaces du processus
- Importance du processus dans la gestion de l'Information
- Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques associés au processus

Gestion des Requêtes

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Valeur ajoutée pour le métier et pour le Cycle de vie des Services
- Politiques, principes et le concept de Modèle de Requête
- Déclencheurs, Entrées, Sorties et Interfaces du processus
- Comment les métriques peuvent être utilisées pour mesurer l'efficacité et l'efficacité du processus
- Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques associés au processus

Gestion des Accès

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Valeur ajoutée pour le métier et pour le Cycle de vie des Services
- Politiques, principes et les concepts de base
- Déclencheurs, Entrées, Sorties et Interfaces du processus
- Importance du processus dans la gestion de l'Information
- Comment les métriques peuvent être utilisées pour mesurer l'efficacité et l'efficacité du processus
- Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques associés au processus

Gestion des Evènements

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Politiques, principes et concepts de base
- Déclencheurs, Entrées, Sorties et Interfaces du processus
- Importance du processus dans la gestion de l'Information
- Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques associés au processus
- Comment concevoir et implémenter le processus

Rôles et responsabilités

Technologies et Considérations d'implémentation

INFOS PRATIQUES

Durée : 5 j.

Tarif : 3000 euros HT

OBJECTIFS

- La Pratique de la Gestion des Services
- Les principes de la phase d'Exploitation du Cycle de vie des Services
- Une étude approfondie des processus et des rôles de la Phase d'Exploitation du Cycle de vie des Services :
 - La Gestion des Evènements
 - La Gestion des Incidents
 - La Gestion des Requêtes de servicev
 - La Gestion des Problèmes
 - La Gestion des Droits d'accès
 - Les activités des processus des autres phases exécutées au cours de la Phase Exploitation

PUBLIC CONCERNÉ

DSI

Responsables SI

Chef de projet informatique

Architectes, urbanistes

Développeurs

PRÉREQUIS

Connaissances basiques des technologies de l'information

FORMATION PROPOSÉE

Eligible au DIF

Inter-entreprise : oui

Intra-entreprise: oui

Aucun

CONTACT

contact@provadys.com

Provadys Paris : +33 (0)1 46 99 93 80

Provadys Sophia-Antipolis : +33 (0)4 93 00 87 50

Provadys Nantes : +33 (0)2 85 52 65 48