

- Définir les activités clés des processus de l'exploitation des services,
- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions d'exploitation des services,
- 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.

**OUTILS PÉDAGOGIQUES****MODALITÉS D'ÉVALUATION****MODALITÉS DE FINANCEMENT****MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS****OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES****ACCESSIBILITÉ****LES POINTS FORTS DE LA FORMATION****3****Prix : 1?970 € € / HT****PRÉ-REQUIS**

- Lors du passage de l'examen, il sera demandé la présentation d'une Carte Nationale d'Identité.
- Il est nécessaire d'avoir obtenu la certification ITIL® Foundation (avec en particulier le n° d'identifiant EXIN / ISEB / APMG). Une copie de ce diplôme sera demandée en début de semaine au stagiaire pour valider son inscription à l'examen.

**MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS****ATTESTATION OBTENUE****EFFECTIF DE LA FORMATION****CERTIFICATION****MODALITÉ PÉDAGOGIQUE**

Cours dispensé en mode présentiel avec une alternance d'apports théoriques et méthodologiques, et de mises en situations pratiques

**PROCHAINES SESSIONS**

Nous consulter.

Nous consulter.

Nous consulter.

**PROGRAMMES DE ITIL® INTERMEDIATE LIFECYCLE : EXPLOITATION DES SERVICES (SO)**

*Cette formation prépare au passage de la certification ITIL Intermediate Service Operation . La certification est incluse dans la formation.*

**Introduction à l'exploitation des services**

- 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.

**Processus d'Exploitation des Services**

- Gestion des Evénements, 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.

**Activités communes d'exploitation des services**

- 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.

**Implémentation et amélioration de l'exploitation des services**

- Gestion du changement dans l'exploitation des services,
- L'exploitation des services et la gestion de projets,
- Evaluation 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.

**Considérations technologiques**

- Exigences pour la technologie, les outils et la téléphonie pour la phase d'Opération des services,
- Processus et activités dont :
- Exigences Génériques, gestion des Evénements, des Incidents, des Demandes, des Problèmes, des Demandes d'Accès. Centre de Services (Service Desk).

**Organisation de l'Exploitation des Services**

- Fonctions. Centre de Service. Gestion technique, de l'Exploitation IT, des Applications,
- Rôles et responsabilités,
- Structures organisationnelles de l'Exploitation.

Préparation à l'examen et examen blanc

Examen (en anglais) en vue de l'obtention du certificat ITIL® Intermediate Service Operation de l'EXIN.

*ITIL® et PRINCE2® sont des marques déposées de AXELOS Limited. Le Swirl logo™ est une marque de AXELOS Limited. Le logo Accredited Training Organization est une marque de AXELOS Limited. Le logo Approved Examination Organization est une marque de AXELOS Limited.*

*Formation réalisée en partenariat avec EduGroupe*