

www.fctsolutions.com

☎ : 01 43 67 32 52

Pour nos dates et vos inscriptions,
Votre contact : Ilan MSIHID

✉ ilan.msihid@fctsolutions.com ☎ 01.43.67.32.52

Organisez ce stage en intra-entreprise.
Contactez-nous !

Stage: ITIL V3 - Module Capability: OSA

ITIL® PRACTICES FOR SERVICE MANAGEMENT - INTERMEDIATE CAPABILITY STREAM

The ITIL Intermediate Qualification: - **Operational Support & Analysis Certificate**

Durée Formation + Certification: 5 jours

CE DOCUMENT EST ETABLI CONFORMEMENT AUX EXIGENCES DECRITES DANS LE SYLLABUS (*) « THE ITIL INTERMEDIATE QUALIFICATION – OPERATIONAL SUPPORT & ANALYSIS CERTIFICATE » – VERSION 3.2 DU 29 JULY 2008 - © CROWN – OGC – APMG – EXIN 2008

(*) **Syllabus** : document fourni aux Centres de Formation et de Certification ITIL agréés par les organisations (OGC/APMG/EXIN) ayant autorité sur les publications, les formations et les certifications ITIL, dans lequel sont décrites les exigences à respecter pour délivrer les modules de formation et organiser les certifications ITIL V3.

Seul le respect de ces exigences garantit au stagiaire la crédibilité des formations et des certifications ITIL délivrées. FCT SOLUTIONS GARANTIT LE RESPECT DE CES EXIGENCES.

Introduction

Le module **ITIL Intermediate Qualification: Operational Support & Analysis (OSA)** est un module :

- qui peut être suivi de façon autonome
- qui est un des 4 modules du cycle "ITIL Intermediate Capability" avec **RCV**, **SOA** et **PPO**.
- qui est pris en compte pour les candidats aspirant à obtenir la certification **ITIL Expert in IT Service Management**.

L'objectif de ce module de formation et de la certification associée est de transmettre, tester et valider des connaissances sur les pratiques professionnelles en Gestion des Services Informatiques telles que décrites dans les publications ITIL – Gestion du Cycle de Vie des Services.

Objectifs du stage

Les candidats participant à cette formation et réussissant cette certification pourront acquérir des savoir-faire sur ces thèmes :

- La Pratique de la Gestion des Services
- Les principes de la phase Opération du Cycle de vie des Services
- Les processus « Operational Support & Analysis »
- Une étude approfondie des processus et des rôles de la Phase d'Opération du Cycle de vie des Services :
 - La **Gestion des Evènements** (Event Management) qui définit tout fait détectable qui soit significatif pour la gestion de l'infrastructure IT ou la fourniture de services IT
 - La **Gestion des Incidents** (Incident Management) qui apporte le savoir-faire pour rétablir un niveau normal d'opérations dès que possible et conformément aux accords de niveaux de service
 - La **Gestion des Demandes de service** (Request Fulfilment) qui assure l'accès rapide et efficace à des services standards avec lesquels les utilisateurs peuvent améliorer leur productivité et la qualité des produits et services métiers
 - La **Gestion des Problèmes** (Problem Management) qui évite les problèmes et les incidents associés, élimine les incidents récurrents et minimise l'impact des incidents non évités
 - La **Gestion des Droits d'accès** (Access Management) qui attribue les droits aux utilisateurs autorisés à utiliser un service et empêche les accès des utilisateurs non-autorisés
- Les activités des processus des autres phases exécutées au cours de la Phase Operation:
 - La **Gestion des Changements** (Change Management)
 - La **Gestion des Actifs et des Configurations** (Service Asset & Configuration Management)
 - La **Gestion des Mises en Production et des Déploiements** (Service Release & Deployment Management)
 - La **Gestion de la Capacité** (Capacity Management)
 - La **Gestion de la disponibilité** (Availability Management)
 - La **Gestion de la Connaissance** (Knowledge Management)
 - La **Gestion Financière des Services It** (Financial Management for IT Services)
 - La **Gestion de la Continuité des services IT** (IT Service Continuity Management)
- Organisation des Opérations de service à travers la description de fonctions à mettre en œuvre telles que le Centre de Services, la Gestion Technique, la Gestion des Opérations et la Gestion des Applications
- Les rôles et les responsabilités des processus « Operational Support & Analysis »
- Les technologies et les considérations à prendre en compte pour les implémentations des processus & des fonctions
- Les Challenges, les Facteurs Critiques de Succès (CSF) et les Risques.

Public

- Stagiaires ayant acquis la certification ITIL V3 Foundation (ou la certification ITIL V2 Foundation et la certification ITIL V3 Foundation Bridge) souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL
- Stagiaires souhaitant acquérir une connaissance approfondie des processus « Operational Support & Analysis » et appréhender comment ces activités peuvent être mises en œuvre pour améliorer la qualité de la gestion des services informatiques dans leur organisation
- Professionnels IT dans des organisations ayant adopté le référentiel de Bonnes Pratiques ITIL et y étant impliqués dans des démarches d'amélioration
- Opérationnels impliqués dans la Gestion des Evènements, des Incidents, des Demandes de service, des Problèmes, des Accès, collaborant dans des fonctions de Centres de Services, Gestion Technique, Gestion des Opérations IT ou Gestion des Applications et souhaitant améliorer leur savoir-faire.
- et de façon non exhaustive: Professionnels des IT, Business Managers, Propriétaires de Processus Métiers, ...

Pré-requis de la formation

Les candidats souhaitant assister à cette formation devront:

- Remettre AVANT le début de la formation leur certificat ITIL Foundation (V3 Foundation ou V2 Foundation plus Bridge)

Il est fortement recommandé que les stagiaires :

- soient familiers avec la terminologie IT et comprennent les contextes « Operational Support & Analysis » dans leur propre environnement professionnel
- aient une expérience professionnelle dans une organisation fournissant des services informatiques et y exercent une responsabilité dans au moins un des domaines suivants :
 - La **Gestion des Evènements** (Event Management)
 - La **Gestion des Incidents** (Incident Management)
 - La **Gestion des Demandes de service** (Request Fulfilment)
 - La **Gestion des Problèmes** (Problem Management)
 - La **Gestion des Droits d'accès** (Access Management)
 - Le **Centre de Services** (Service Desk)
 - La **Gestion Technique IT** (Technical Management)
 - La **Gestion des Opérations IT** (It Operations Management)
 - La **Gestion des Applications** (Application Management)
- aient lu les publications ITIL V3 avant d'assister au cours.

Pré-requis de la certification

Pour pouvoir être candidat à l'examen de certification « **ITIL Intermediate Qualification: Operational Support & Analysis (OSA)**, le stagiaire doit satisfaire à :

2 exigences obligatoires:

1. Avoir assisté dans un Centre de Formation Agréé, tel que FCT Solutions, à une formation, d'une durée minimale de 30 heures, formation organisée, dans sa forme et son contenu, conformément aux exigences décrites dans le syllabus (*) de référence pour « **THE ITIL INTERMEDIATE QUALIFICATION – OPERATIONAL SUPPORT & ANALYSIS CERTIFICATE** » **PUBLIE PAR CROWN – OGC – APMG – EXIN.**
2. Remettre AVANT le début de l'examen de certification leur certificat ITIL Foundation (V3 Foundation ou V2 Foundation plus Bridge)

2 exigences recommandées:

1. Une expérience d'au moins 2 ans en gestion des Services informatiques est fortement souhaitée
2. Une révision d'un minimum de 12 heures de travail personnel sur les thèmes du syllabus (*) de référence et sur les ouvrages ITIL V3 pertinents (en particulier la publication « Service Operation ») est recommandée pour préparer l'examen en sus de la formation

Structure du cours

Introduction

Ce chapitre présente l'importance d'« **OSA** » dans le Cycle de vie des Services.

- La Pratique de Gestion des Services (SS 2.1, ST 2.1)
- Le Concept de Service, sa valeur et ses composants (SS 2.2, ST 2.2)
- Les fonctions et les Processus dans le Cycle de vie des Services (SS 2.6, ST 2.3)
- Le rôle des processus dans le Cycle de vie des Services (SS 2.6.2, ST 2.6.3)
- Comment la Gestion des Services crée de la valeur pour le métier (SS 3.1, ST 2.4.3, SO 2.4.3, CSI 3.7.2)
- Comment "Operational Support and Analysis" soutient le Cycle de vie des Services (SO 2.2, SO 2.4)

Durée de la formation: 1,5 heure

Gestion des Evènements

- Mission, Buts et Objectifs du processus (SO 4.1.1)
- Périmètre du processus (SO 4.1.2)
- Politiques, principes et concepts de base (SO 4.1.4)
- Activités du processus, méthodes and techniques pour le fonctionnement du processus et les relations avec le Cycle de vie des Services (SO 4.1.5)
- Déclencheurs, Entrées, Sorties & Interfaces du processus (SO 4.1.6)
- Importance du processus dans la gestion de l'Information (SO 4.1.7)
- Comment les métriques peuvent être utilisées pour mesurer l'efficacité et l'efficience du processus (SO 4.1.8, CSI 4.3, CSI 7.1.3 dans le contexte de la Gestion des Evènements)
- Challenges, Facteurs Critiques de Succès & Risques associés au processus (SO 4.1.9)
- Comment designer le processus (SO 4.1.10)

Durée de la formation: 2,5 heures

<p>Gestion des Incidents</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mission, Buts et Objectifs du processus (SO 4.2.1) • Périmètre du processus (SO 4.2.2) • Valeur ajoutée pour le métier et pour le Cycle de vie des Services (SO 4.2.3) • Politiques, principes et les concepts de base (SO 4.2.4) • Activités du processus, méthodes and techniques pour le fonctionnement du processus et les relations avec le Cycle de vie des Services (SO 4.2.5) • Déclencheurs, Entrées, Sorties & Interfaces du processus (SO 4.2.6) • Importance du processus dans la gestion de l'Information (SO 4.2.7) • Comment les métriques peuvent être utilisées pour mesurer l'efficacité et l'efficience du processus (SO 4.2.8, CSI 4.1, CSI 4.3, CSI 4.5 dans le contexte de la Gestion des Incidents) • Challenges, Facteurs Critiques de Succès & Risques associés au processus (SO 4.2.9, CSI 4.5, CSI 9 dans le contexte de la Gestion des Incidents) <p>Durée de la formation: 5 heures</p>	<p>Gestion des Demandes (Request Fulfilment)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mission, Buts et Objectifs du processus (SO 4.3.1) • Périmètre du processus (SO 4.3.2) • Valeur ajoutée pour le métier et pour le Cycle de vie des Services (SO 4.3.3) • Politiques, principes et le concept de Modèle de Demande (Request Model) (SO 4.3.4) • Activités du processus, méthodes and techniques pour le fonctionnement du processus et les relations avec le Cycle de vie des Services (SO 4.3.5) • Déclencheurs, Entrées, Sorties & Interfaces du processus (SO 4.3.6) • Importance du processus dans la gestion de l'Information (SO 4.3.7) • Comment les métriques peuvent être utilisées pour mesurer l'efficacité et l'efficience du processus (SO 4.3.8, CSI 7.1.6) • Challenges, Facteurs Critiques de Succès & Risques associés au processus (SO 4.3.9, jusqu'à CSI 9) <p>Durée de la formation: 4 heures</p>
<p>Gestion des Problèmes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mission, Buts et Objectifs du processus (SO 4.4.1) • Périmètre du processus (SO 4.4.2) • Valeur ajoutée pour le métier et pour le Cycle de vie des Services (SO 4.4.3) • Politiques, principes et concept de Problème (SO 4.4.4) • Activités du processus, méthodes and techniques pour le fonctionnement du processus et les relations avec le Cycle de vie des Services (SO 4.4.5) • Déclencheurs, Entrées, Sorties & Interfaces du processus (SO 4.4.6) • Importance du processus dans la gestion de l'Information (SO 4.4.7) • Comment les métriques peuvent être utilisées pour mesurer l'efficacité et l'efficience du processus (SO 4.4.8, CSI 4.1, CSI 4.6 dans le contexte de la Gestion des Problèmes) • Challenges, Facteurs Critiques de Succès & Risques associés au processus (SO 4.4.9, CSI 4.5, CSI 9 dans le contexte de la Gestion des Problèmes) <p>Durée de la formation: 5 heures</p>	<p>Gestion des Accès</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mission, Buts et Objectifs du processus (SO 4.5.1) • Périmètre du processus (SO 4.5.2) • Valeur ajoutée pour le métier et pour le Cycle de vie des Services (SO 4.5.3) • Politiques, principes et les concepts de base (SO 4.5.4) • Activités du processus, méthodes and techniques pour le fonctionnement du processus et les relations avec le Cycle de vie des Services (SO 4.5.5) • Déclencheurs, Entrées, Sorties & Interfaces du processus (SO 4.5.6) • Importance du processus dans la gestion de l'Information (SO 4.5.7) • Comment les métriques peuvent être utilisées pour mesurer l'efficacité et l'efficience du processus (SO 4.5.8) • Challenges, Facteurs Critiques de Succès & Risques associés au processus (SO 4.5.9, CSI 9 dans le contexte de la Gestion des Accès) <p>Durée de la formation: 2,5 heures</p>
<p>Les autres Fonctions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rôle de chaque fonction (SO 6.3.1, SO 6.4.1, SO6.5.1) • Objectifs (SO 6.3.2, SO 6.4.2, SO 6.5.2) • Activités (SO 6.3.3, SO 6.4.3, SO 6.5.5) <p>Durée de la formation: 4 heures</p>	<p>Le Centre de Services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rôle du Centre de Services (SO 6.2.1) • Objectifs du Centre de Services (SO 6.2.2) • Différentes structures organisationnelles de Centre de Services (SO 6.2.3) • Différentes options de gestion des effectifs du Centre de Services (SO 6.2.4) • Différentes métriques de Centre de Services qui peuvent être utilisées pour mesurer son efficacité et son efficience (SO 6.2.5) • Problèmes et précautions à prendre en considération lors de l'externalisation d'un Centre de Services (SO 6.2.6) <p>Durée de la formation: 3,5 heures</p>
<p>Technologies et Considérations d'implémentation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liste des exigences sur les technologies utiles à l'implémentation des processus (SO 7.1) • Critères d'évaluation des technologies et des outils pour l'implémentation des processus (SD 7.2) • Pratiques de gestion d'équipe, de gestion de risques et de gestion de projet pour l'implémentation des processus • Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques relatifs à l'implémentation des processus et des pratiques (ST 9.1-9.3, SO 9.1-9.3, SD 9.1-9.2) • Comment planifier et implémenter les technologies de Gestion des Services (SO 8.5) <p>Durée de la formation: 2 heures</p>	<p>Travaux dirigés, Révision et Préparation de l'examen</p> <p>Chacune des unités de formation inclut les exercices pratiques utiles à l'acquisition des savoir-faire pratiques, ainsi que les exercices d'entraînement à l'examen de certification. L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un QCM d'entraînement venant compléter le travail réalisé par le stagiaire sur le QCM d'entraînement fourni dans le support de cours.</p>

Déroulement de l'examen

- QCM de 8 questions basées sur des études de cas
- Il y a 4 réponses par question: l'une vaut 5 points, une autre vaut 3 points, une autre vaut 1 point, la dernière vaut 0 point.
- Score minimum pour obtenir la certification : **28/40** ou **70%**
- Durée: Maximum 90 minutes pour tous les candidats assistant à l'examen dans leur langue maternelle (Les candidats n'assistant pas à l'examen dans leur langue maternelle dispose de 120 minutes et peuvent disposer d'un dictionnaire)
- Examen supervisé: OUI
- Aucun ouvrage, ni aucune documentation ne sont autorisés

Formateur

Exigences OGC/APMG/EXIN

- Le formateur FCT Solutions est titulaire du certificat **ITIL V3 EXPERT in IT Service Management** (>= 22 credits ITIL V3)
- Le formateur FCT Solutions est titulaire du certificat **ITIL Capability OSA**

Exigences FCT Solutions

- Le formateur FCT Solutions a le français pour langue maternelle

Matériel de cours

Avant le cours (dans les 8 jours suivant la réception de la commande de formation), le stagiaire reçoit en format électronique :

- Le syllabus (*) OGC/APMG/EXIN définissant le périmètre de la formation et de la certification afin de pouvoir effectuer les tâches de préparation et de révision préalables au cours

Pendant le cours, chaque stagiaire reçoit :

- 1 exemplaire du support de cours conforme au syllabus (*) de référence
- le glossaire ITIL V3 Français – Anglais
- 1 QCM officiel d'entraînement
- Le sujet des études de cas REALISEES DURANT LE COURS

Exigences FCT Solutions

- Le support de cours est rédigé par des rédacteurs pédagogiques :
 - Ayant le français pour langue maternelle
 - Titulaires du certificat ITIL V3 - Expert in IT Service Management
 - Titulaires du certificat ITIL Capability OSA

Publication(s) ITIL V3 nécessaire(s)

Pour la préparation et durant la cette session de formation et de certification

- Le stagiaire devra être en possession :
 - **De la Publication ITIL V3 « Service Operation »**
- Il est recommandé que le stagiaire soit en possession des publications **AVANT** la formation afin d'exécuter les tâches de préparation et de révision préalables au cours et à la certification.

FCT Solutions tient à disposition des stagiaires les informations pour acquérir ces publications.

Calendrier de nos sessions ITIL Practitioner 2010

Release and Control OSA

2010
Du 17 au 21 mai 2010
Du 22 au 26 novembre 2010