

## **Contenu détaillé du cours ITIL<sup>®</sup> Operational Support and Analysis (OSA)**

Le cours couvre les arguments suivants.

### **Introduction**

- Introduction au cours
- Introduction à la gestion des services informatiques
- Introduction au support et analyse opérationnelle des services informatiques

### **Gestion des incidents**

- Introduction à la Gestion des incidents
- Processus de Gestion des incidents
- Déclencheur, Input et Output de la gestion des incidents
- Risques et défis de la gestion des incidents

### **Gestion des évènements**

- Introduction à la Gestion des évènements
- Processus de Gestion des évènements
- Déclencheur, Input et Output de la gestion des évènements
- Risques et défis de la gestion des évènements

### **Exécution des requêtes**

- Introduction à la gestion de l'exécution des requêtes
- Processus de gestion de l'exécution des requêtes
- Déclencheur, Input et Output de la gestion de l'exécution des requêtes
- Risques et défis de la gestion de l'exécution des requêtes

### **Gestion des accès**

- Introduction à la Gestion des accès
- Processus de la Gestion des accès
- Déclencheur, Input et Output de la gestion des accès



- Risques et défis de la Gestion des accès

### **Gestion des problèmes**

- Introduction à la Gestion des problèmes
- Processus de la Gestion des problèmes
- Techniques de la Gestion des problèmes
- Déclencheur, Input et Output de la gestion des problèmes
- Risques et défis de la Gestion des problèmes

### **Le centre de services**

#### **Gestion technique et gestion des applications**

#### **Gestion des opérations informatiques**

#### **Rôles et responsabilités**

#### **Technologies**

#### **Mise en œuvre**

#### **Préparation à l'examen**

- Règles, renseignements et meilleures pratiques pour passer l'examen
- Exécution d'examens blancs (deux examens blancs sont fournis, dont un en anglais)

#### **Examen**

- Exécution de l'examen ITIL<sup>®</sup> Operational Support and Analysis