

Contenu détaillé du cours ITIL® Service Operation

Le cours couvre les arguments suivants.

Introduction

- Introduction au cours
- Introduction à la gestion des services informatiques
- Introduction à l'exploitation des services

Les principes de l'exploitation des services

- Comment la compréhension du conflit de base entre conserver la situation de départ et s'adapter aux changements des besoins du business peuvent porter ad une meilleur exploitation des services
- Autres principes d'exploitation des services
- Les inputs et outputs de l'exploitation des services

Les processus de l'exploitation des services

- L'utilisation, l'interaction et la valeur de chaque processus d'exploitation des services : gestion des évènements, gestion des incidents, gestion des requêtes, gestion des problèmes et gestion des accès

Les activités ordinaires de l'exploitation des services

- Comment les activités d'exploitation des services sont coordonnées
- Comment le monitoring, le reporting et le contrôle des services contribue à la gestion courante des services et des technologies utilisées pour fournir les services
- Comment les équipes d'exploitation des services devraient chercher des opportunités d'amélioration des activités

Organisation pour l'exploitation des services

- Les rôles, les objectifs et les activités de chacune des quatre fonctions de l'exploitation des services : le centre de services, la gestion technique, la gestion des opérations informatiques et la gestion des applications
- Les rôles et les responsabilités, où et comment ils devraient être utilisés ainsi que comment l'organisation de l'exploitation des services devrait être structurée pour utiliser ces rôles

Considérations sur la technologie

- Les besoins génériques de la technologie à soutien de la gestion des services le long du cycle de vie
- Les technologies spécifiques à soutien des processus et des fonctions de l'exploitation des services

Mise en œuvre de l'exploitation des services

- Problèmes relevant de la mise en œuvre
- Planification et mise en œuvre de technologies de gestion des services

Défis, facteurs critiques de succès et risques

Préparation à l'examen

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



Examen

- Exécution de l'examen ITIL Service Operation