

## ITIL® Service Lifecycle: Service Operation (SO)

Cette formation ITIL v3 immerge les participants au sein des concepts, des processus, des politiques et des méthodes associées à l'Exécution des Services (Service Operation). Les stagiaires découvrent les activités et les techniques de management et de contrôle de cette phase du Cycle de vie des services.

L'accent est mis sur les activités opérationnelles des processus, ainsi que sur la méthode et l'approche pour mettre en œuvre et exécuter ces processus, au sein d'un environnement de production. Le formateur insiste également sur les retours d'expérience et les conseils de mise en œuvre, en fonction du contexte des stagiaires.

Le cours repose sur des études de cas, des scénarios de mise en œuvre, des exemples concrets et pratiques. À la fin de ce cours, les stagiaires passent l'examen associé.

La formation s'appuie sur un ensemble d'ateliers et d'exercices concrets, pour acquérir les connaissances et la pratique nécessaires à une mise en œuvre de la conception des services. L'accent est mis sur l'alignement stratégique des services informatiques sur le métier, l'adéquation entre la structure organisationnelle et les ressources disponibles, ainsi que l'évaluation de vos services et leur amélioration continue.

Cette conjugaison entre l'approche théorique et l'ensemble des études de cas optimise vos chances de succès à la certification ITIL V3 Intermediare : Exploitation des services.



### Détails

- Code : ITILSO
- Durée : 3 jours ( 21 heures )

#### Public

- Acteurs des services informatiques
- Auditeurs informatiques
- Consultants informatiques

#### Pré-requis

- ou ITILv2 Foundation + v3 Foundation Bridge

### Objectifs

- Compréhension des principes & des objectifs de l'Exécution des services
- Maîtrise de l'interaction entre Exécution et autres phases du Cycle de vie des services
- Maîtrise des processus, activités, méthodes et fonctions de l'Exécution des services

### Programme

#### Premier jour

- Introduction
- Pratiquer la gestion des services
- Les principes de l'Exécution des Services (Service Operation)
- La gestion des incidents et des problèmes

#### Deuxième jour

- La gestion des événements, des accès et des demandes
- Les fonctions: Service Desk, Surveillance et contrôle, opérations informatiques, installations et centre informatique

- Organiser l'Exécution des Services

#### Troisième jour

- La gestion de l'Exécution des Services tout au long du cycle de vie
- Les facteurs critiques de succès
- Conseils lors de la mise en oeuvre
- Trucs et astuces pour réussir l'examen
- Examen blanc + correction
- Examen réel

### Modalités

- Type d'action :Acquisition des connaissances
- Moyens de la formation :Formation présentielle - 1 poste par stagiaire - 1 vidéo projecteur - Support de cours fourni à chaque stagiaire

- **Modalités pédagogiques** : Exposés - Cas pratiques - Synthèse
- **Validation** : Exercices de validation - Attestation de stages