

TI121

PROCESSUS - ITIL

ITIL® 2011 : Intermédiaire – Exploitation des services (SO) - Parcours par cycle de vie

DURÉE
3 JOURS**PRIX RÉGULIER**
2 475 \$**PRIX PRÉFÉRENTIEL**
2 225 \$

Objectifs

Être en mesure d'acquérir les connaissances et compétences afin de décrire les disciplines, les processus et leurs objectifs, les rôles et fonctions associés à la mise en place et à la gestion de l'exploitation des services TI. Les participants mettront les principes ITIL® en pratique et pourront faire l'examen AXELOS en toute confiance en utilisant les connaissances acquises.

Clientèle visée

Le personnel et les gestionnaires prenant part à la mise en place d'un des processus d'exploitation des services TI ou des fonctions, telles que le centre de services.

Préalable

Certification ITIL® 2011 Fondation, ITIL® V3 Fondation (TI111) ou avoir passé l'examen de la mise à niveau V2 à V3. Il est également fortement recommandé aux candidats de lire les principales publications ITIL sur le cycle de vie des services, et, particulièrement « Service Operations » Edition 2011 (disponible en anglais seulement) avant de commencer la formation pour la certification.

Contenu

- Introduction à l'exploitation des services
- Principes d'exploitation des services
- Processus d'exploitation des services et activités :
 - Gestion des événements
 - Gestion des incidents
 - Exécution des requêtes
 - Gestion des accès
 - Gestion des problèmes
- Fonctions :
 - Centre de services
 - Gestion technique
 - Gestion des applications
 - Gestion des opérations informatiques
 - Exploitation des services – organisation
 - Considérations technologiques
 - Exploitation des services – implantation
 - Défis, facteurs critiques de succès et risques
- Les points suivants de chaque discipline seront examinés :
 - Objectifs et buts des disciplines
 - Concepts de base
 - Modèle de processus et activités
 - Valeurs du processus
 - Rôles et responsabilités
 - Métriques clés, défis, facteurs critiques de succès et risques
 - Préparation à l'examen
- Examen

Note matériel

Le matériel de formation est conçu d'après le syllabus d'AXELOS : The ITIL Intermediate Qualification I Service Operation Certificate_v5.4 Live.

Sélectionner la date de formation

Ce cours est aussi offert en [formation privée ou conférence](#).

Accréditations et associations partenaires



The PMI Registered Education Provider est une marque déposée du Project Management Institute, Inc.

24 PDU

Note examen

Examens de pratique : les examens de pratique fournis par AXELOS seront remis aux participants afin de faciliter leur préparation à l'examen de certification. L'examen de certification, n'ayant pas encore été traduit par ALEXOS, aura lieu en anglais.

Note légale

" ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited avec la permission d'AXELOS Limited. Tous droits réservés." "IT Infrastructure Library® est une marque déposée d'AXELOS Limited avec la permission d'AXELOS Limited. Tous droits réservés " "The Swirl logo™ est une marque déposée d'AXELOS Limited avec la permission d'AXELOS Limited. Tous droits réservés." " AXELOS est une marque déposée d'AXELOS Limited avec la permission d'AXELOS Limited. Tous droits réservés "Formation certifiante ITIL® est livrée par Quali7, un organisme de formation accrédité (ATO) par PeopleCert."

440, boul. René-Lévesque Ouest, 5e étage, Montréal (Québec) H2Z 1V7

Téléphone: 514 380 0380 | sans frais: 514 380 0380 (Mt) / 418 681 0865 (Qc) / 1 877 380 8228

<http://www.technologia.com/fr/gestion-de-projets-et-processus/processus-til/concepts-intermediaires/til-2011-intermediaire-exploitation-des-services-so-parcours-par-cycle-de-vie/>

Pour nous contacter: formation@technologia.ca

© 2020 Tous droits réservés. Groupe informatique Technologia inc.