

TI163

PROCESSUS - ITIL

ITIL® 2011 : Intermédiaire – Support et analyse opérationnels (OSA) - Parcours par aptitudes

Objectifs

Être en mesure de définir les activités clés des processus de support et d'analyse opérationnels dans le contexte du cycle de vie des services; parvenir à une excellente maîtrise des opérations, activités et fonctions de support et d'analyse opérationnels.

Clientèle visée

Tous postes de gestion, de spécialistes en TI et de gestion de projets.

Préalable

Certification ITIL® 2011 Fondation, ITIL®V3 Fondation ([cours 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 » 2011 Edition (disponible en anglais seulement) avant de commencer la formation pour la certification.

Contenu

- Gestion des événements
- Gestion des incidents
- Traitement des requêtes
- Gestion des problèmes
- Gestion des accès
- Centre de services
- Gestion technique
- Gestion des opérations TI
- Gestion des applications
- Les points suivants de chaque discipline seront examinés :
- Les objectifs et buts
- Les concepts de base
- Le modèle de processus et les activités
- Les valeurs du processus
- Les rôles et responsabilités
- Les métriques clés, les défis, les facteurs critiques de succès et les risques
- Préparation à l'examen
- Examen

Note générale

Ce cours est donné de 8 h 30 à 17 h 30.

Note matériel

Le matériel de formation est basé sur le syllabus d'AXELOS : ITIL V3 Intermediate Qualification Operational Support and Analysis Certificate v5.4.

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.

DURÉE
4.5 JOURS

PRIX RÉGULIER
3 100 \$

PRIX PRÉFÉRENTIEL
2 790 \$

Sélectionner la date de formation

Gatineau	11 mars au 2 avril 2020
Montréal	11 mars au 2 avril 2020
Québec	11 mars au 2 avril 2020
Montréal	14 septembre au 6 octobre 2020
Québec	14 septembre au 6 octobre 2020
Gatineau	14 septembre au 6 octobre 2020

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.

30 PDU

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-support-et-analyse-operationnels-osa-parcours-par-aptitudes/>

Pour nous contacter: formation@technologia.ca

© 2020 Tous droits réservés. Groupe informatique Technologia inc.