

- *Ce cours de 5 jours présente la terminologie, les processus, les rôles, les fonctions et les activités liés à la phase de conception des services dans la gestion du cycle de vie des services IT.*

**5****Prix : 2?995 € € / HT****OUTILS PÉDAGOGIQUES****MODALITÉS D'ÉVALUATION****MODALITÉS DE FINANCEMENT****MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS****OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES****ACCESSIBILITÉ****LES POINTS FORTS DE LA FORMATION****PRÉ-REQUIS**

- Avoir entre 2 et 4 années d'expériences dans le domaine de la gestion des services IT.
- Avoir au moins une des certifications suivantes : ITIL® Foundation dans la gestion des services IT, Mise à niveau ITIL® Foundation

**MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS****ATTESTATION OBTENUE****EFFECTIF DE LA FORMATION****CERTIFICATION****MODALITÉ PÉDAGOGIQUE**

Cours dispensé en mode présentiel avec une alternance d'apports théoriques et méthodologiques, et de mises en situations pratiques

**PROCHAINES SESSIONS**

Nous consulter.  
Nous consulter.  
Nous consulter.

**PROGRAMMES DE ITIL® INTERMEDIATE CAPABILITY : OPERATIONS SUPPORT AND ANALYSIS (OSA)**

*Cette formation prépare au passage de la certification ITIL Intermediate Operational Support and Analysis . La certification est incluse dans la formation.*

**Programme :**

- Pratique de la gestion des services.
- Les processus du cycle de vie des services IT participants au curriculum des offres et accords de services.
- La gestion du portefeuille de services qui fournit la documentation des services et les services futurs en termes métiers.
- La gestion du catalogue de service qui concerne la production et documentation du catalogue des services d'un point de vue métier et technique.
- La gestion des niveaux de services qui définit une structure d'accords de niveau de service (SLA) et garantit que tous les SLA ont une structure de support respectives en place.

- La gestion des demandes qui identifie des profils d'activités métiers pour permettre de mettre en œuvre la stratégie appropriée.
- La gestion des fournisseurs qui assure que tous les partenaires et fournisseurs sont gérés de la manière appropriée et qu'il existe une gestion des contrats.
- La gestion financière qui comprend de s'assurer de la compréhension de la valeur des services et la gestion des considérations financières.
- Les responsables des relations métiers qui ont pour rôle de représenter les clients et assurer que le portefeuille et le catalogue des services adressent les bons besoins.
- Les activités opérationnelles des processus couverts dans les autres phases du cycle de vie, telle que la gestion des incidents et des changements.
- Les activités communes de l'exécution des services relatives aux offres et accords de services.
- L'organisation de l'exécution des services qui décrit les fonctions à exécuter dans les offres et accords de services.
- Les rôles et responsabilités des offres et accords de service.
- Des considérations sur les technologies et les implémentations.
- Les challenges, facteurs clés de succès et risques.
- L'amélioration continue des services comme une conséquence de l'efficacité des offres et accords de services.

*ITIL® et PRINCE2® sont des marques déposées de AXELOS Limited. Le Swirl logo™ est une marque de AXELOS Limited. Le logo Accredited Training Organization est une marque de AXELOS Limited. Le logo Approved Examination Organization est une marque de AXELOS Limited.*

*Formation réalisée en partenariat avec EduGroupe*