

# Réussir la certification ITIL SO (Service Operation)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



**Qu'est ce que ITIL ?** Les meilleures pratiques ITIL ont à présent leur place au sein des organisations informatiques. Avec ITIL : l'informatique est alignée sur les métiers de l'entreprise, la satisfaction client est améliorée, les coûts sont réduits sur le long terme, la qualité est améliorée continuellement, et les retours sur investissement sont mesurables.

**Qu'apporte cette formation ITIL SO aux participants ?** Ce cours ITIL 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 cette formation, les participants passent l'examen de certification ITIL Lifecycle : Service Operation.

## OBJECTIFS

- Réussir la **certification ITIL Service Operation** et devenir **Certifié ITIL Service Operation**
- Savoir définir les activités liées au processus de l'exploitation des services
- Comprendre les principes & des objectifs de l'exécution des services (Service Operation)
- Comprendre et s'approprier les processus liés à l'exploitation des services
- Connaître l'interaction entre l'exécution des Services et les autres phases du Cycle de vie des services
- Comprendre et s'approprier la gestion des incidents, l'exécution des requêtes
- Maîtriser les processus, les activités, les méthodes et les fonctions de l'exécution des services
- Connaître les rôles et les responsabilités de l'exécution des services
- Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel **ITIL Service Operation**®.



## PUBLIC

- Les responsables de processus
- Les chefs de projet et responsables d'équipe en charge de planifier et d'implémenter les processus IT
- Les responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes
- Toute personne détenteur de la [certification ITIL Foundation](#) et qui souhaiterait se spécialiser et décrocher les certifications ITIL des niveaux Intermediate, dont fait partie la certification ITIL SO passée à la fin de cette formation.

## PRE-REQUIS

L'obtention de la [certification ITIL Foundation](#) est un pré-requis pour suivre cette formation.

## PROGRAMME

### Planning de la formation ITIL SO

Jour	Contenu	Heures
Jour 1	Introduction à l'Exploitation des Services	1h
	Les principes de l'Exploitation des Services	2h
	Les processus d'Exploitation des Services	2h
	Les activités communes d'Exploitation des Services	2h
Jour 2	Organisation de l'Exploitation des Services	2h
	Rôles et responsabilités	1h
	Technologie et Considérations d'implémentation	2h
	Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques	2h
Jour 3	Préparation à l'examen de certification ITIL SO	4h
	Passage de l'examen de certification ITIL SO	3h

### Introduction à l'Exploitation des Services

- La valeur ajoutée de l'Exploitation des services et comment elle est prise en compte dans tout le Cycle de Vie des Services
- Mission principale et objectifs de l'Exploitation des Services
- Processus ITIL® pris en compte principalement dans la phase d'Exploitation des Services
- Fonctions de la phase d'Exploitation
- Valeur pour le Métier

### Les principes de l'Exploitation des Services

- Atteindre un équilibre en exploitation des services
- Fournir les Services comme convenus dans le SLA

## A retenir

Durée : **3 jours** soit 21h.  
Réf. **ILSO**

Cette formation Référentiels et Méthodes prépare à une **Certification officielle.**

L'examen ITIL est passé dès le dernier jour.

☎ 01 42 93 52 72

## Dates des sessions

**Paris**  
27/04/2020 (Promotion)  
18/05/2020

Cette formation est également proposée en formule **INTRA-ENTREPRISE.**



## Inclus dans cette formation



L'examen **ITIL SO** est **COMPRIS**

CERTyou est accrédité ITIL : Le support de formation remis au participant et le formateur sont officiels et accrédités. De même nous incluons dans le tarif de la formation l'inscription et le passage à l'examen de certification qui est passé le 3ème jour.

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

# Réussir la certification ITIL SO (Service Operation)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



- Fonctionnement opérationnel optimal
- Aspects organisationnels : Fonctions, Groupes, Equipes
- Départements et Divisions
- Implication de l'Exploitation dans la Transition et la Conception des Services
- Communication
- Documentation
- Entrées et sorties de l'exploitation des services
- Modèles de conception dans le cycle de vie des services

## Les processus d'Exploitation des Services

- Gestion des Evénements
- Gestion des Incidents
- Gestion des Demandes
- Gestion des Problèmes
- Gestion des Demandes d'Accès
- Activités opérationnelles des processus des autres phases du cycle de Vie des Services

## Les activités communes d'Exploitation des Services

- Supervision et Contrôle
- Operations IT
- Gestion des Mainframes
- Gestion et Support des Serveurs
- Gestion des réseaux
- Stockage et Archivage
- Gestion des Bases de données
- Gestion des Annuaires
- Support du Poste de Travail
- Gestion du Middleware
- Gestion des Services Web/Internet
- Gestions des Centres d'Exploitation
- Gestion de la Sécurité Informatique en relation avec la phase de l'Exploitation des Services
- Amélioration des Activités Opérationnelles

## Organisation de l'Exploitation des Services

- Rôles de l'Exploitation des Services
- Contexte organisationnel de l'Exploitation des Services
- Relations de l'Exploitation des Services avec les autres phases du Cycle de Vie des Services

## Rôles et responsabilités

- Rôles fonctionnels et RACI
- Rôles et responsabilités de l'Exploitation des Services
- Le propriétaire et les gestionnaires des processus de l'Exploitation
- Fonctions
- Centre de Service
- Gestion technique
- Gestion de l'Exploitation IT
- Gestion des Applications
- Structures Organisationnelles de l'Exploitation des Services

## Technologie et Considérations d'implémentation

- Exigences pour la Technologie, les Outils et la Téléphonie pour la phase d'Exploitation des Services dont :
- Centre de Services
- Gestion des requêtes
- Gestion des Evénements
- Gestion des Incidents
- Gestion des Demandes
- Gestion des Problèmes
- Gestion des Demandes d'Accès

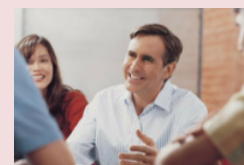
## Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques

- Mesures par Facteurs Critiques de Succès et Indicateurs-clés de performance.
- Challenges dans la phase de l'Exploitation des Services et Facteurs externes qui influent sur l'Exploitation des Services



### EXAMEN ITIL COMPRIS DANS LE TARIF

Pour toutes nos formations certifiantes, nous incluons les frais de certification dans le tarif de la formation. Comparez bien les offres de formation du marché : notre offre étant la plus complète, vous serez alors plus serein dans la préparation de vos certifications.



### Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

# Réussir la certification ITIL SO (Service Operation)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



## Préparation à l'examen de certification ITIL SO

- Il est recommandé que les participants consacrent une dizaine d'heures de travail personnel pendant les 3 jours aux révisions, re-lectures des supports et de leurs prises notes
- Examens blancs puis corrections et restitutions commune des résultats, tout au long de la formation et le dernier matin.
- Trucs et astuces pour réussir l'examen

## Passage de l'examen de certification ITIL SO

- **Passage de l'examen officiel « ITIL® Intermediate LifeCycle Service Operation »**
- **Documents** : Aucun document n'est autorisé pendant l'examen
- **Langue** : Anglais. (Attention, l'examen n'est pas traduit en Français)
- **Type** : L'examen comporte une dizaine de questions à choix multiples (QCM) basées sur des études de cas
- **Notation** : La notation est graduée, chaque question comporte 4 réponses potentielles : une de 5 points, une de 3 points, une d'un point et une réponse à 0 point
- **Durée** : L'examen dure **90mn** ou 120mn s'il n'est pas passé dans la langue maternelle du candidat
- **Réussite** : Les candidats doivent atteindre **28 points sur 40** pour réussir l'examen (70%)

## Bénéfices de cet examen de certification ITIL SO

- Après réussite de cet examen, les stagiaires sont accrédités de **3 points** dans l'ITIL qualification scheme. 22 Points sont nécessaires pour devenir ITIL Expert
- Le PMI (Project Management Institute) vous permet de créditer 21 crédits PDUs (Professional Development Units)

## Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

---

### Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

### DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

## PROCHAINES FORMATIONS

---

### Choisir une formation de 5 jours pour gagner 4 crédits ITIL

- [Formation ITIL Capability : Release Control & Validation \(RCV\)](#)
- [Formation ITIL Capability : Planning Protection & Optimisation \(PPO\)](#)
- [Formation ITIL Capability : Services Offering and Agreements \(SOA\)](#)
- [Formation ITIL Capability : Operational Support & Analysis \(OSA\)](#)

### Choisir une formation de 3 jours pour gagner 3 crédits ITIL

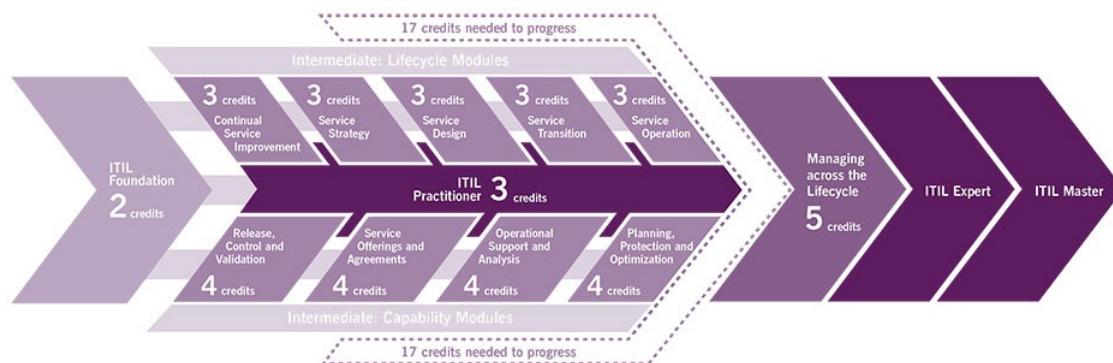
- [Formation ITIL Practitioner](#)
- [Formation ITIL Lifecycle : Service Design \(SD\)](#)
- [Formation ITIL Lifecycle : Service Strategy \(SS\)](#)
- [Formation ITIL Lifecycle : Service Transition \(ST\)](#)
- [Formation ITIL Lifecycle : Continual Service Improvement \(CSI\)](#)

### Dès que 17 points sont atteints, vous pouvez devenir ITIL Expert en choisissant la formation MALC

- [Formation ITIL Managing Across the Lifecycle \(MALC\)](#)

# Réussir la certification ITIL SO (Service Operation)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



Retrouvez cette formation sur notre site :

[Réussir la certification ITIL SO \(Service Operation\)](#)

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France