

Réussir la certification ITIL OSA (Operational Support & Analysis)

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 OSA aux participants ? Ce cours immerge les stagiaires au sein des aspects pratiques du cycle de vie des services d'ITIL, particulièrement autour de la thématique de la fourniture des services et des processus de Support opérationnel et Analyse des Services ITIL. 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. À la fin de cette formation, les participants passent l'examen de certification ITIL Capability : Operational Support & Analysis.



OBJECTIFS

- Réussir la **certification ITIL OSA** (Operational Support and Analysis) et devenir **Certifié ITIL OSA**
- Appliquer les méthodes de résolution et de support de la gestion des services du cycle de vie
- Comprendre et s'approprier les processus et fonctions du support opérationnel et analyse
- Appliquer les technologies pour l'implémentation des processus
- Comprendre l'importance de la sécurité et la manière dont celle-ci soutient les processus de Support et d'Analyse
- Maîtriser l'importance des processus du Support et d'Analyse au sein de la fourniture, la sous-traitance et l'externalisation
- Comprendre l'application des processus de Support et d'Analyse, les activités et les fonctions pour atteindre l'excellence opérationnelle
- Maîtriser les défis, les facteurs critiques de succès, les risques associés aux processus de Support et d'Analyse
- Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel **ITIL OSA** (Operational Support and Analysis) ®.



A retenir

Durée : **5 jours** soit 35h.
Réf. **OSA**

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

L'examen Itil est passé dès le dernier jour.

☎ 01 42 93 52 72

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 OSA 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 OSA

Jour	Contenu	Heures
Jour 1	Introduction et vue d'ensemble	3h
	Le Centre de Services	4h
Jour 2	Gestion des Incidents	2h
	Gestion des Problèmes	2h
	Gestion des Requêtes	3h
Jour 3	Gestion des Accès	3h
	Gestion des Evènements	4h
Jour 4	Rôles & Responsabilités	4h
	Technologies et Considérations d'implémentation	3h
Jour 5	Préparation à l'examen de certification ITIL OSA	4h
	Passage de l'examen de certification ITIL OSA	3h

Introduction et vue d'ensemble

- L'importance d'« OSA » dans le Cycle de vie des Services.
- La Pratique de Gestion des Services
- Le Concept de Service, sa valeur et ses composants
- Les fonctions et les Processus dans le Cycle de vie des Services
- Le rôle des processus dans le Cycle de vie des Services
- Comment la Gestion des Services crée de la valeur pour le métier

Dates des sessions

Paris

25/05/2020
08/06/2020

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



Inclus dans cette formation



L'examen **ITIL OSA** 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 OSA (Operational Support & Analysis)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



- Comment « OSA » soutient le Cycle de vie des Services

Le Centre de Services

- Rôle du Centre de Services
- Objectifs du Centre de Services
- Différentes structures organisationnelles de Centre de Services
- Différentes options de gestion des effectifs du Centre de Services
- Différentes métriques de Centre de Services qui peuvent être utilisées pour mesurer son efficacité et son efficience
- Problèmes et précautions à prendre en considération lors de l'externalisation d'un Centre de Services

Gestion des Incidents

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Valeur ajoutée pour le métier et pour le Cycle de vie des Services
- Politiques, principes et les concepts de base)
- Activités du processus, méthodes and techniques pour le fonctionnement du processus et les relations avec le Cycle de vie des Services
- Déclencheurs, Entrées, Sorties et Interfaces du processus
- Importance du processus dans la gestion de l'Information
- Métriques pour mesurer l'efficacité et l'efficience du processus
- Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques associés au processus

Gestion des Problèmes

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Valeur ajoutée pour le métier et pour le Cycle de vie des Services
- Politiques, principes et concept de Problème
- Activités du processus, méthodes and techniques pour le fonctionnement du processus et les relations avec le Cycle de vie des Services
- Déclencheurs, Entrées, Sorties et Interfaces du processus
- Importance du processus dans la gestion de l'Information
- Métriques pour mesurer l'efficacité et l'efficience du processus
- Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques associés au processus
- Gestion des Requêtes
- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Valeur ajoutée pour le métier et pour le Cycle de vie des Services
- Politiques, principes et le concept de Modèle de Requête
- Activités du processus, méthodes and techniques pour le fonctionnement du processus et les relations avec le Cycle de vie des Services
- Déclencheurs, Entrées, Sorties et Interfaces du processus
- Importance du processus dans la gestion de l'Information
- Métriques pour mesurer l'efficacité et l'efficience du processus
- Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques associés au processus
- Gestion des Accès
- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Valeur ajoutée pour le métier et pour le Cycle de vie des Services
- Politiques, principes et les concepts de base
- Activités du processus, méthodes and techniques pour le fonctionnement du processus et les relations avec le Cycle de vie des Services

Déclencheurs, Entrées, Sorties et Interfaces du processus

- Importance du processus dans la gestion de l'Information
- Métriques pour mesurer l'efficacité et l'efficience du processus
- Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques associés au processus

Gestion des Evénements

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Politiques, principes et concepts de base
- Activités du processus, méthodes and techniques pour le fonctionnement du processus et les relations avec le Cycle de vie des Services
- Déclencheurs, Entrées, Sorties et Interfaces du processus



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

- Importance du processus dans la gestion de l'Information
- Métriques pour mesurer l'efficacité et l'efficacité du processus
- Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques associés au processus

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
- Technologies et Considérations d'implémentation
- Liste des exigences sur les technologies utiles à l'implémentation des processus
- Critères d'évaluation des technologies et des outils pour l'implémentation des processus
- Pratiques de gestion d'équipe, de gestion de risques et de gestion de projet pour l'implémentation des processus
- Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques relatifs à l'implémentation des processus et des pratiques
- Comment planifier et implémenter les technologies de Gestion des Services

Préparation à l'examen de certification ITIL OSA

- Il est recommandé que les participants consacrent une dizaine d'heures de travail personnel pendant la semaine 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 semaine et le dernier matin.
- Trucs et astuces pour réussir l'examen

Passage de l'examen de certification ITIL OSA

- **Passage de l'examen officiel « ITIL® Intermediate Capability Operational Support and Analysis »**
- **Documents** : Aucun document n'est autorisé pendant l'examen
- **Langue** : Français ou Anglais, au choix du candidat. (Attention, le Français est prévu par défaut. Pour l'anglais, prévenir à minima 5 jours avant le passage prévu de l'examen)
- **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 OSA

- Après réussite de cet examen, les stagiaires sont accrédités de **4 points** dans l'ITIL qualification scheme. 22 Points sont nécessaires pour devenir ITIL Expert
- Le PMI (Project Management Institute) vous permet de créditer 35 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 \(SOA\)](#)

Choisir une formation de 3 jours pour gagner 3 crédits ITIL

Réussir la certification ITIL OSA (Operational Support & Analysis)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



[Formation ITIL Practitioner](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Design \(SD\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Strategy \(SS\)](#)

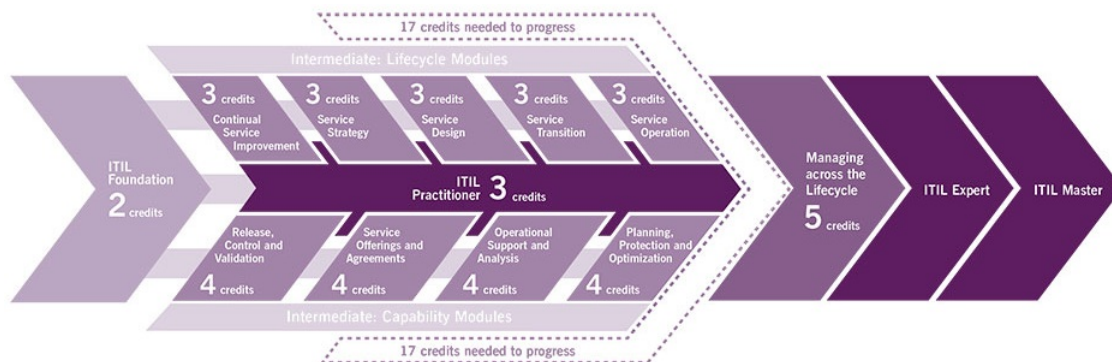
[Formation ITIL Lifecycle : Service Operation \(SO\)](#)

[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 \(MALC\)](#)



Retrouvez cette formation sur notre site :

[Réussir la certification ITIL OSA \(Operational Support & Analysis\)](#)