



ITIL V3 - Planification, protection et optimisation (PPO)

Déscription :

Cette formation permet d'acquérir des savoir-faire sur la pratique de la gestion des services ainsi que sur les processus de " Planning, Protection & Optimization ", leurs rôles et responsabilités, les technologies utiles et les éléments à prendre en compte pour les implémenter.

Objectifs

- Planifier les activités clés des processus de planification, de protection et d'optimisation dans le contexte du cycle de vie des services
- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de planification, protection et optimisation
- Évaluer la réussite de la planification, la protection et l'optimisation en appliquant des mesures clés
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediate en planification, protection et optimisation

Publics

Cette formation ITIL s'adresse aux : - Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance - Responsables de processus - Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus IT - Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes - Représentants business ou d'activités métiers

Durée

5 jours

Pré-requis

Avoir suivis la formation "ITIL Foundation V3" (FIV3) ou les formations "ITIL - Foundation v2" (FIV2) et "ITIL - Bridge V2 vers V3"
- Être certifié ITIL Foundation V3

Programme de cette formation

1ère partie : Introduction et vue d'ensemble

- Planification, protection et optimisation dans le contexte du cycle de vie des services
- La proposition sur la valeur des services
- Le rôle des processus dans la gestion des services
- De quelle manière la gestion des services crée de la valeur pour le métier

2ème partie : Processus fondamentaux de la planification, de protection et d'optimisation

Gestion de la capacité

- Utilisation de la gestion des capacités pour contribuer à l'assurance qualité
- Finalité, buts et objectifs
- Fourniture de services par rapport au niveau de service recherché
- Respecter les contraintes coût et temps
- Activités, méthodes et techniques
- Adapté au besoin et adapté à l'utilisation

Gestion des disponibilités

- Contribuer à la qualité des services adaptée au besoin et à l'utilisation
- Champ d'application du processus
- Permettre la gestion des disponibilités à travers les activités, les méthodes et les techniques
- De quelle manière la gestion des disponibilités crée de la valeur métier
- Éléments déclencheurs, entrée et sortie vers d'autres processus
- Déterminer les mesures pour assurer la réussite du processus

Gestion de la continuité des services informatiques

- Garantir l'assurance qualité au cours de l'introduction des services à travers la gestion efficace de la continuité des services IT
- Illustrer les activités principales
- Gestion des risques
- Prévoir les restaurations
- Politiques et principes
- Difficultés et facteurs clés de réussite

Gestion de la sécurité de l'information

- Analyse de la contribution de la gestion de la sécurité de l'information à l'assurance qualité des nouveaux services
- Aligner la sécurité informatique à la sécurité métier
- Assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité
- De quelle manière la sécurité de l'information crée de la valeur métier
- Activités, méthodes et techniques
- Mesures clés pour évaluer la réussite

Gestion de la demande

- Finalité, buts et objectifs

-

- Influencer les demandes du client
- Couplage capacité/demande
- Activités, méthodes et techniques

Gestion des risques

- Risques relatifs au processus de gestion de la planification, protection et optimisation
- Identifier les difficultés, les facteurs clés de la réussite et les risques liés aux autres processus
- Risques directement liés à la conception des services
- De quelle manière les risques sont liés aux éléments de pratiques de la planification, protection et optimisation

Rôles et responsabilités

- Gestion des capacités
- Gestion des disponibilités
- Gestion de la continuité des services informatiques
- Gestion de la sécurité de l'information

Technologie et mise en oeuvre

- Exigences génériques et critères d'évaluation
- Fonctions et fonctionnalités liées à la planification, protection et optimisation
- Bonnes pratiques de mise en oeuvre
- Difficultés, facteurs clés de réussite et risques
- Considérations pour la planification et la mise en oeuvre des technologies de gestion des services

Activités de service courantes

- Analyser les opérations effectuées dans les activités quotidiennes
- Le modèle de maturité de la gestion des technologies
- Aligner les opérations sur les objectifs globaux des services et processus
- Surveillance et contrôle des services

Amélioration continue des services

- Mettre en oeuvre un programme efficace d'amélioration continue de services
- Amélioration continue de services et changement dans l'entreprise
- Éléments des bonnes pratiques de l'amélioration continue des services
- Mesurer les performances des services
- Justification des coûts et bénéfices

Examen

- Examen (en français) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Capability Modules - Planning, Protection and Optimization V3 de l'EXIN
- Le candidat à la certification doit se munir d'une pièce d'identité en cours de validité
- L'examen de certification consiste à traiter en 1 heure et demie un QCM de 8 questions complexes basées sur un scénario. Si au moins 70% des réponses sont correctes (28 points), l'examen est réussi.

•