



ITIL® Intermediate Capability : Planning, Protection and Optimization (PPO)

ITIL® Intermediate Capability : Planning, Protection and Optimization (PPO)

durée : 5 jour(s)

code formation : PPO

Description :

Cette formation enseigne les compétences pour planifier, mettre en œuvre et optimiser les processus de planification, de protection et d'optimisation. Vous passez la certification ITIL PPO le dernier jour de cette formation.

Pré-requis :

Être certifié ITIL v3 foundation

Programme :

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

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

- | Passage de l'Examen ITIL Intermediate Capability - Planning, Protection and Optimization