

ITIL® Intermediate Capability : PPO - Planning Protection and Optimization (test inclus)

Référence : IT018

Durée : 5 jours

Certification : ITIL® PPO

CONNAISSANCES PREALABLES

- Il est nécessaire d'avoir obtenu la certification ITIL® Foundation.
- Il est recommandé, pour suivre cette formation, d'être familiarisé avec la terminologie ITIL® et d'être partie prenante dans le cadre des activités professionnelles courantes d'un ou de plusieurs des processus étudiés.
- La lecture, en amont, des ouvrages de référence ITIL® est un plus pour préparer la formation.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus .
- Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance.
- Représentants business ou d'activités métiers.
- Responsables de processus.
- Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes.

OBJECTIFS

- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de planification, protection et optimisation.
- Préparer au mieux la certification ITIL® Intermediate Capability Planning, Protection & Optimization.
- Savoir planifier les activités clés des processus de planification, de protection et d'optimisation dans le contexte du cycle de vie des services.

CERTIFICATION PREPAREE

ITIL® Intermediate Capability : Planification, Protection et Optimization

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL®

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

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

Processus fondamentaux de planification, de protection et d'optimisation

- Gestion de la Capacité
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la continuité des Services informatiques
- Gestion de la sécurité
- Gestion de la Demande
- Gestion des risques : Finalité, buts et objectifs - Les déclencheurs, les entrées, les sorties et les interfaces du processus - Mesurer pour vérifier l'efficacité et la productivité - Outils de mesure actifs et passifs - Rôles et responsabilités

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

Considérations technologiques

- Bonnes pratiques de mise en œuvre
- Difficultés, facteurs clés de réussite et risques
- Considérations pour la planification et la mise en œuvre des technologies de gestion des services

Amélioration continue des services

- Mettre en œuvre 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

Synthèse, ateliers et préparation de l'examen

- Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel
- Examen blanc et restitution commune des résultats

Passage de l'examen en vue de l'obtention de la certification ITIL® Intermediate Capability Planning, Protection & Optimization

- Examen de 90 minutes - 8 questions disponible en Français et Anglais
-
-
- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited