

ITIL® INTERMEDIATE CAPABILITY : PPO – PLANNING PROTECTION AND OPTIMIZATION (TEST INCLUS)

CODE STAGE : AS353

OBJECTIFS

Maîtriser les processus ITIL® de conception, de planification, de protection et d'optimisation des services IT
Gérer la disponibilité de services informatiques
Maîtriser la gestion de la continuité des services informatiques
Mettre en place des métriques de gestion de la capacité et de la demande de services informatiques
Comprendre la mission, les buts et les objectifs de la gestion de la sécurité

DURÉE

5 jours

PUBLIC

Toute personne souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL® Expert in IT Service Management.

PRÉ-REQUIS

Maîtrise des fondamentaux ITIL® et être certifié ITIL® Foundation v3 ou 2011

PROGRAMME

Introduction

L'importance de « PPO » dans la gestion des services IT.

Gestion de la disponibilité (Availability Management)

Mission, buts et objectifs du processus.

Principales activités, méthodes et techniques du processus.

Déclencheurs, entrées et sorties du processus et interfaces avec les autres processus.

Les métriques. Efficacité d'une gestion réussie de la disponibilité.

Gestion de la continuité des services informatiques (ITSCM)

Mission, buts et objectifs du processus.

Activités, méthodes et techniques du processus.

Gestion de la capacité (Capacity Management)

Missions, buts et objectifs du processus.

Valeur ajoutée pour le métier.

Principes et concepts de base.

Principales activités, méthodes et techniques du processus.

Déclencheurs, entrées et sorties du processus et interfaces avec les autres processus.

Comment les métriques peuvent être utilisées pour démontrer l'efficacité d'une gestion réussie de capacité ?

Gestion de la demande (Demand Management)

Concepts de base du processus.

Gestion de la demande basée sur les activités et schémas d'activités Métiers (Business Activity Pattern).

Interfaces avec la conception des services (Service Design).

Principales activités, méthodes et techniques du processus.

Gestion de la sécurité (Security Management)

Mission, buts et objectifs du processus.

Principales activités, méthodes et techniques du processus.

Déclencheurs, entrées et sorties du processus et interfaces avec les autres processus.

Compléments

Rôles et responsabilités « Planning, Protection and Optimization ».

Technologies et considérations d'implémentation.

Examen

Une séance de révision et un QCM d'entraînement complètent le travail réalisé. Passage de l'examen de certification.

