

FICHE FORMATION 2017

ITIL® Intermediate Capability PPO (Planification, Protection & Optimisation)

PRÉSENTATION

ITIL Intermediate Planification, Protection et Optimisation (PPO) est un module regroupant les processus et fonctions de la phase Amélioration Continue des Services à travers le cycle de vie de gestions de services informatiques. Le cours possède 40% de cours théorique et 60% de cours pratique avec étude de cas à l'appui.



PUBLIC

De façon non exhaustive : Professionnels des IT, Business Managers, Propriétaires de Processus Métiers.

Minimum : 4 participants

Maximum : 16 participants



PRÉ-REQUIS

Ce stage est réservé aux candidats ayant acquis la certification ITIL Foundation V3.

A remettre AVANT le début de l'examen de certification, le certificat ITIL Foundation du candidat.

- Etre familier avec la terminologie IT et comprennent « les contextes PPO : Planification, Protection et Optimisation » dans leur propre environnement

- Pas de minimum de savoir-faire exigé, mais une connaissance générale informatique et une expérience de 2 ans sont recommandées

- Avoir lu les ouvrages ITIL V3 avant d'assister au cours : Stratégie, Conception, Transition, Exploitation



OBJECTIFS

Acquérir les savoir-faire sur ces thèmes :

- La Pratique de la Gestion des Services, les principes de la phase Amélioration Continue des Services du Cycle de vie des services, les processus de l'Amélioration Continue

- Créer et organiser les rapports, les mesures, les analyses des Services

- Maîtriser les challenges, les Facteurs Critiques de Succès (CSF) et les Risques des processus de PPO

- Connaître les rôles et les responsabilités des processus de « Planification, Protection et Optimisation »

- Passer la certification ITIL V3 Intermediate PPO dans de bonnes conditions de succès



DURÉE, DATE & LIEUX

- 5 jours soit 35 heures

- Travail personnel non compris

- Dates et lieux sur www.fctsolutions.com



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- Remise d'un support de cours papier individuel au démarrage de la formation

- QCM de validation des acquis

- Examen blanc encadré par le formateur

- Examen de certification EXIN

- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs



DÉROULEMENT DE L'EXAMEN

- 8 questions/scénarios en langue française

- Obtention du certificat: à partir de : 28 points

- Durée maximum : 90 minutes

PROGRAMME DE LA FORMATION

Jour 1

INTRODUCTION

- Objet, objectifs et valeur de la conception des services
- Cycle de vie dans le contexte
- Fondamentaux de la conception des services
- Rôle de la coordination de la conception dans PPO

GESTION DE LA DISPONIBILITE

- Objet, objectifs et périmètre du processus
- Politiques, principes et concepts de base du processus
- Activités principales, méthodes et techniques du processus et leur lien à PPO
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Gestion de la disponibilité et gestion de l'information
- Facteurs critiques de succès et indicateurs de performance
- Challenges et risques du processus Défis et risques du processus

Jour 2

GESTION DE LA CAPACITE

- Objet, objectifs et périmètre du processus
- Politiques, principes et concepts de base du processus
- Activités principales, méthodes et techniques du processus et leur lien à PPO
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Système d'informations du processus et son rôle
- Facteurs critiques de succès et indicateurs de performance
- Challenges et risques du processus

Jour 3

GESTION DE LA CONTINUITE IT (ITSCM)

- Objet, objectifs et périmètre du processus
- Importance du processus dans la génération de valeur business
- Politiques, principes et concepts de base du processus
- Activités principales, méthodes et techniques du processus

GESTION DE LA SECURITE DE L'INFORMATION (ISM)

- Objet, objectifs et périmètre du processus
- Politiques, principes et concepts de base du processus
- Activités principales, méthodes et techniques du processus et leur lien à PPO
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- ISM et SMIS
- Facteurs critiques de succès et indicateurs de performance
- Challenges et risques du processus

Jour 4

GESTION DE LA DEMANDE

Objet, objectifs et périmètre du processus

- Politiques, principes et concepts de base du processus
- Activités principales, méthodes et techniques du processus et leur lien à PPO dont définition des unités et des packages de service en lien avec la gestion de la demande
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Gestion de la demande et gestion de l'information
- Facteurs critiques de succès et indicateurs de performance
- Challenges et risques du processus

ROLES ET RESPONSABILITES PRO

- Praticien de processus
- Gestionnaire de la gestion de la capacité
- Gestionnaire de la gestion de la disponibilité
- Gestionnaire ITSCM
- Gestionnaire ISM
- Gestionnaire de la gestion de la demande

Jour 5

CONSIDERATION TECHNOLOGIQUES ET D'IMPLANTATION

PRÉPARATION ET PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Révision et examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur
- Méthodologie et conseils pour aborder l'examen
- Passage de l'examen officiel de certification ITIL Intermediate PPO