



Certification ITIL V3 Intermediate PPO – Planification Protection et Optimisation

Introduction

- Les concepts et la terminologie du Cycle de vie des Services et présente l'importance de « PPO » dans le Cycle de vie des Services.
- Pratique de la Gestion des Services
- Concept de Service, sa valeur et ses composants
- Fonctions et Processus dans le Cycle de vie des Services
- Rôle des processus dans le Cycle de vie des Services
- Comment les processus de «PPO » supportent le Cycle de vie des services
- Comment la Gestion des Services crée de la valeur pour le métier

Gestion de la Disponibilité

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Importance de la Gestion de la Disponibilité, processus générateur de valeur ajoutée pour le métier
- Politiques, principes et concepts de base
- Principales Activités, Méthodes et Techniques du processus
- Déclencheurs, Entrées et Sorties du processus et les interfaces avec les autres processus

Gestion de la Capacité

- Missions, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Importance de la Gestion de Capacité, processus générateur de valeur ajoutée pour le métier
- Principes et concepts de base
- Principales Activités, Méthodes et Techniques du processus
- Déclencheurs, Entrées et Sorties du processus et les interfaces avec les autres processus

Gestion de la Demande

- Concepts de base du processus
- Gestion de la Demande basée sur les activités et Schémas d'activités Métiers
- Interfaces avec la Conception des Services
- Gérer la Demande de Service
- Principales Activités, Méthodes et Techniques du processus
- Déclencheurs, Entrées et Sorties du processus et les interfaces avec les autres processus

Gestion de la Sécurité

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Politiques, principes et concepts de base
- Principales Activités, Méthodes and Techniques du processus
- Déclencheurs, Entrées et Sorties du processus et les interfaces avec les autres processus

Gestion de la Continuité des Services Informatiques

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Importance du processus ITSCM, processus générateur de valeur ajoutée pour le métier
- Politiques, principes et concepts de base
- Principales Activités, Méthodes et Techniques du processus

- Initiation
- Exigences & Stratégies
- Implémentation
- Opérations courantes
- Déclencheurs, Entrées et Sorties du processus et les interfaces avec les autres processus

Rôles & Responsabilités

Challenges, Facteurs Critiques de Succès et Risques

Technologies et Considérations d'implémentation

INFOS PRATIQUES

Durée : 5 j.

Tarif : 3000 euros HT

OBJECTIFS

- La Pratique de la Gestion des Services
- Les processus à travers le Cycle de vie des Services concernant la phase Conception des Services
- Gestion de la Capacité, savoir-faire utile à des conceptions réussies de services
- Gestion de la Disponibilité, savoir-faire utile à des conceptions réussies de services
- Gestion de la Continuité des Services, savoir-faire nécessaire au support de la Gestion de la Continuité Métiers.
- Gestion de la Sécurité de l'Information (Information Security Management) comme élément d'un cadre général de Gouvernance d'Entreprise
- Les rôles et les responsabilités des processus de « PPO »
- Les Challenges, les Facteurs Critiques de Succès et les Risques

PUBLIC CONCERNÉ

DSI

Responsables SI

Chef de projet informatique

Architectes, urbanistes

Développeurs

PRÉREQUIS

Connaissances basiques des technologies de l'information

FORMATION PROPOSÉE

Eligible au DIF

Inter-entreprise : oui

Intra-entreprise: oui

CONTACT

contact@provadys.com

Provadys Paris : +33 (0)1 46 99 93 80

Provadys Sophia-Antipolis : +33 (0)4 93 00 87 50

Provadys Nantes : +33 (0)2 85 52 65 48