

Formation Service Capability ITIL - Planification, protection et optimisation (PPO)

Objectifs de la formation Service Capability ITIL

Cette formation Service Capability ITIL vous permettra de :

- Planifier les activités clés des processus de planification, de protection et d'optimisation dans le contexte du cycle de vie des services
- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de planification, protection et optimisation
- Évaluer la réussite de la planification, la protection et l'optimisation en appliquant des mesures clés
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediare en planification, protection et optimisation

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Cette formation Service Capability ITIL s'adresse aux : - Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance - Responsables de processus - Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus IT - Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes - Représentants business ou d'activités métiers



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Contenu du cours Service Capability ITIL

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 des capacités

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

Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghri - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

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 des demandes

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 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