

## Qualification ITIL® Intermediare : Planification, protection et optimisation - 5 jours *formation 997*

- Vous apprendrez à**
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediare en planification, protection et optimisation
  - 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

**Objectif** En utilisant les bonnes pratiques des processus de planification, protection et optimisation, les départements IT peuvent gérer la demande client, la disponibilité et les capacités de manière rentable tout en limitant les risques. Au cours de cette formation, vous apprendrez à planifier, mettre en œuvre et optimiser les processus de planification, protection et optimisation. Vous acquerez les connaissances nécessaires pour passer l'examen de certification ITIL Intermediare en planification, protection et optimisation.

**À qui s'adresse cette formation** Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent obtenir la certification ITIL Intermediare en planification, protection et optimisation. Il est nécessaire d'avoir obtenu la certification ITIL v3 Foundation (ou l'examen de mise à niveau v2-v3, ou *bridge*) pour suivre cette formation et passer l'examen de certification ITIL lors du dernier jour.

**Ateliers** Les ateliers vous permettent de connaître les processus de planification, protection et optimisation et comprennent :

- Utiliser la gestion de la capacité et de la disponibilité pour réaliser une conception réussie des services
- S'assurer que les services sont adaptés au besoin et à l'utilisation
- Identifier et limiter les risques
- Appliquer l'amélioration continue des services

## Qualification ITIL® Intermediare : Planification, protection et optimisation - 5 jours formation 997

### 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 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
- 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 œuvre

- Exigences génériques et critères d'évaluation
- Fonctions et fonctionnalités liées à la planification, protection et optimisation
- 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

#### 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