

# Réussir la certification ITIL PPO ( Planning Protection & Optimisation)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



**Qu'est ce que ITIL ?** Les meilleures pratiques ITIL ont à présent leur place au sein des organisations informatiques. Avec ITIL : l'informatique est alignée sur les métiers de l'entreprise, la satisfaction client est améliorée, les coûts sont réduits sur le long terme, la qualité est améliorée continuellement, et les retours sur investissement sont mesurables.

**Qu'apporte cette formation ITIL PPO aux participants ?** Ce cours immerge les participants au sein des aspects pratiques du cycle de vie des services d'ITIL, particulièrement autour de la thématique de la fourniture des services et des processus de Planification, de Protection et d'Optimisation des Services. L'accent est mis sur les activités opérationnelles des processus, ainsi que sur la méthode et l'approche pour mettre en œuvre et exécuter ces processus, au sein d'un environnement de production. Le formateur insiste également sur les retours d'expérience et les conseils de mise en œuvre, en fonction du contexte des stagiaires. À la fin de cette formation, les participants passent l'examen de certification ITIL Capability : Planning, Protection and Optimization.

## OBJECTIFS

- Réussir la **certification ITIL PPO** (Planning, Protection and Optimization) et devenir **Certifié ITIL PPO**
- Connaître le rôle des processus de Planification, de Protection et d'Optimisation des Services (**PPO**) au sein du cycle de vie des services
- Comprendre leur mise en œuvre en garantissant la qualité des services informatiques.
- Comprendre l'importance de ces processus au sein de la fourniture, la sous-traitance et l'externalisation
- Connaître les activités, les méthodes et les fonctions associées aux aspects de protection et d'optimisation des processus
- Comprendre l'application des processus de **PPO**, les activités et les fonctions pour atteindre l'excellence opérationnelle
- Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel **ITIL PPO** (Planning, Protection and Optimization) ®.



## PUBLIC

- Les responsables de processus
- Les chefs de projet et responsables d'équipe en charge de planifier et d'implémenter les processus IT
- Les responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes
- Toute personne détenteur de la [certification ITIL Foundation](#) et qui souhaiterait se spécialiser et décrocher les certifications ITIL des niveaux Intermediate, dont fait partie la certification ITIL PPO passée à la fin de cette formation.

## PRE-REQUIS

L'obtention de la [certification ITIL Foundation](#) est un pré-requis pour suivre cette formation.

## PROGRAMME

### Planning de la formation ITIL PPO

| Jour   | Contenu                                                                                           | Heures   |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Jour 1 | Introduction et vue d'ensemble<br>Activités de service courantes                                  | 2h<br>5h |
| Jour 2 | Processus fondamentaux de la planification, de protection et d'optimisation                       | 7h       |
| Jour 3 | Considérations technologiques<br>Amélioration continue des services                               | 4h<br>3h |
| Jour 4 | Gestion de la Sécurité<br>Gestion de la Disponibilité                                             | 3h<br>4h |
| Jour 5 | Préparation à l'examen de certification ITIL PPO<br>Passage de l'examen de certification ITIL PPO | 4h<br>3h |

### 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.

### Activités de service courantes

- Analyser les opérations effectuées dans les activités quotidiennes,
- Le modèle de maturité de la gestion des technologies,



### A retenir

Durée : **5 jours** soit 35h.  
Réf. **PPO**

Cette formation  
Référentiels et Méthodes  
prépare à une  
**Certification officielle.**

L'examen ITIL est passé  
dès le dernier jour.

☎ 01 42 93 52 72

### Dates des sessions

**Paris**  
13/12/2021

Cette  
formation  
est  
également  
proposée en formule  
**INTRA-ENTREPRISE.**



### Inclus dans cette formation



L'examen **ITIL PPO** est  
**COMPRIS**

CERTyou est accrédité ITIL : Le support de formation remis au participant et le formateur sont officiels et accrédités. De même nous incluons dans le tarif de la formation l'inscription et le passage à l'examen de certification qui est passé le 3ème jour.

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

# Réussir la certification ITIL PPO ( Planning Protection & Optimisation)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



- Aligner les opérations sur les objectifs globaux des services et processus,
- Surveillance et contrôle des services.

## Processus fondamentaux de la planification, de protection et d'optimisation

- Gestion de la Capacité,
- Gestion de la disponibilité,
- Gestion de la continuité des Services informatiques,
- Gestion de la sécurité,
- Gestion de la Demande,
- Gestion des risques.
- Finalité, buts et objectifs
- Les déclencheurs, les entrées, les sorties et les interfaces du processus
- Mesurer pour vérifier l'efficacité et la productivité
- Outils de mesure actifs et passifs
- Rôles et responsabilités

## Considérations technologiques

- 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.

## Amélioration continue des services

- Mettre en oeuvre 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.

## Gestion de la Sécurité

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Importance de la Gestion de la Sécurité, processus générateur de valeur ajoutée pour le métier
- 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
- Métriques de Sécurité pour démontrer l'efficacité et l'efficience

## 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
- Métriques de Disponibilité pour démontrer l'efficacité et l'efficience

## Préparation à l'examen de certification ITIL PPO

- Il est recommandé que les participants consacrent une dizaine d'heures de travail personnel pendant la semaine aux révisions, re-lectures des supports et de leurs prises notes
- Examens blancs puis corrections et restitutions commune des résultats, tout au long de la semaine et le dernier matin.
- Trucs et astuces pour réussir l'examen

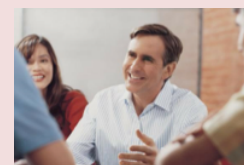
## Passage de l'examen de certification ITIL PPO

- **Passage de l'examen officiel « ITIL® Intermediate Capability Planning, Protection and Optimization »**
- **Documents** : Aucun document n'est autorisé pendant l'examen
- **Langue** : Français ou Anglais, au choix du candidat. (Attention, le Français est prévu par défaut. Pour l'anglais, prévenir à minima 5 jours avant le passage prévu de l'examen)
- **Type** : L'examen comporte une dizaine de questions à choix multiples (OCM) basées sur des études de cas



## EXAMEN ITIL COMPRIS DANS LE TARIF

Pour toutes nos formations certifiantes, nous incluons les frais de certification dans le tarif de la formation. Comparez bien les offres de formation du marché : notre offre étant la plus complète, vous serez alors plus serein dans la préparation de vos certifications.



## Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

# Réussir la certification ITIL PPO ( Planning Protection & Optimisation)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



- **Notation** : La notation est graduée, chaque question comporte 4 réponses potentielles : une de 5 points, une de 3 points, une d'un point et une réponse à 0 point
- **Durée** : L'examen dure **90mn** ou 120mn s'il n'est pas passé dans la langue maternelle du candidat
- **Réussite** : Les candidats doivent atteindre **28 points sur 40** pour réussir l'examen (70%)

## Bénéfices de cet examen de certification ITIL PPO

- Après réussite de cet examen, les stagiaires sont accrédités de **4 points** dans l'ITIL qualification scheme. 22 Points sont nécessaires pour devenir ITIL Expert
- Le PMI (Project Management Institute) vous permet de créditer 35 crédits PDUs (Professional Development Units)

## Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

### Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

### DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

## PROCHAINES FORMATIONS

### Choisir une formation de 5 jours pour gagner 4 crédits ITIL

[Formation ITIL Capability : Release Control & Validation \(RCV\)](#)

[Formation ITIL Capability : Services Offering and Agreements \(SOA\)](#)

[Formation ITIL Capability : Operational Support & Analysis \(OSA\)](#)

### Choisir une formation de 3 jours pour gagner 3 crédits ITIL

[Formation ITIL Practitioner](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Design \(SD\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Strategy \(SS\)](#)

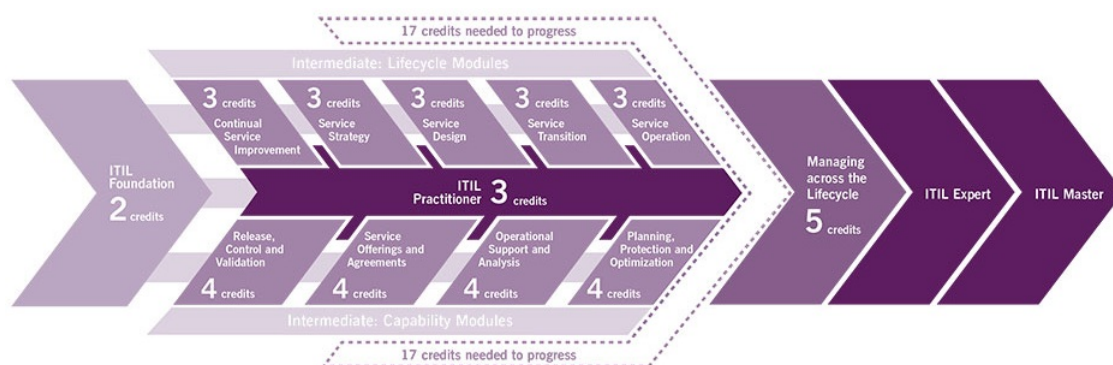
[Formation ITIL Lifecycle : Service Operation \(SO\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Transition \(ST\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Continual Service Improvement \(CSI\)](#)

### Dès que 17 points sont atteints, vous pouvez devenir ITIL Expert en choisissant la formation MALC

[Formation ITIL Managing Across the Lifecycle \(MALC\)](#)



## CERTyou est certifié Qualiopi

CERTyou a été reconnu par le BUREAU VERITAS pour la qualité de ces procédures et lui a décerné la certification Qualiopi Formation Professionnelle. La certification de services Qualiopi Formation Professionnelle répond aux exigences qualité décrites dans l'article 1 du décret n°2015-790 du 30 juin 2015.

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - [contact@certyou.com](mailto:contact@certyou.com) - [www.certyou.com](http://www.certyou.com)

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

# Réussir la certification ITIL PPO ( Planning Protection & Optimisation)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



Retrouvez cette formation sur notre site :

[Réussir la certification ITIL PPO \( Planning Protection & Optimisation\)](#)

**CERTYOU**, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - [contact@certyou.com](mailto:contact@certyou.com) - [www.certyou.com](http://www.certyou.com)

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France