

ITIL® Intermediate Capability : RCV - Release Control and Validation (test inclus)

Référence : IT016

Durée : 5 jours

Certification : ITIL® RCV

CONNAISSANCES PREALABLES

- Avoir suivi le cours IT011 ITIL® Foundation. • L'obtention par le candidat du certificat ITIL® Fondation Edition 2011.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus. • Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance. • Représentants business ou d'activités métiers. • Responsables de processus. • Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes.

OBJECTIFS

- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de mise en production, de contrôle et de validation. • Préparer au mieux la certification ITIL® Intermediate Capability Release, Control and Validation. • Savoir planifier les activités clés des processus de mise en production, de contrôle et de validation dans le contexte du cycle de vie des services.

CERTIFICATION PREPAREE

ITIL® Intermediate Capability : Release, Control and Validation

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL®

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Introduction et vue d'ensemble

- Analyser et explorer l'importance de la capacité des services
- La gestion des services en tant que pratique
- La proposition sur la valeur des services
- De quelle manière les capacités de mise en production, de contrôle, et de validation soutiennent le cycle de vie des services

Processus fondamentaux de mise en production, de contrôle et de validation

- Gestion des changements

- Gestion des actifs de service et des configurations
- Validation des services et tests
- Gestion des mises en production et des déploiements
- Evaluation des services
- Exécution des requêtes
- Gestion de la Connaissance : 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 - Utilisation de métriques clés, challenges, facteurs clés de succès et risques associés au processus

Rôles et responsabilités « Mise en production, de contrôle et de validation »

- Gestion des changements
- Gestion des actifs de service et des configurations
- Mise en production et déploiement
- Performance des services et évaluation des risques

Considérations technologiques

- La technologie en tant que partie de la mise en œuvre de la gestion des services
- Gestion des changements dans l'exploitation
- Difficultés, facteurs clés de réussite et risques
- Planification et mise en œuvre des technologies de gestion des services
- Application du cycle de Deming pour le contrôle et l'amélioration autogérée de tous les processus

Synthèse, ateliers et préparation de l'examen

- Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel
- Examen blanc et restitution commune des résultats

Passage de l'examen en vue de l'obtention de la certification ITIL® Capability Release, Control and Validation

- Examen de 90 minutes - 8 questions disponible en Français et Anglais

•

•

- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited