



ITIL V3 - Mise en production, contrôle et validation (RCV)

Déscription :

Cette formation traite de la pratique de la gestion des services, les processus de Release, Control and Validation, les technologies utiles et les éléments à prendre en compte pour l'implémentation des processus, les facteurs critiques de succès et les risques. La certification est incluse dans le cours.

Objectifs

- Planifier les activités clés des processus de mise en production, de contrôle et de validation dans le contexte du cycle de vie des services
- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de mise en production, de contrôle et de validation
- Évaluer la réussite de la mise en production, du contrôle et de la validation en appliquant des mesures clés
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediate en mise en production, contrôle et validation

Publics

Cette formation 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

Durée

5 jours

Pré-requis

Avoir suivis la formation "ITIL Foundation V3" (FIV3) ou les formations "ITIL - Foundation v2" (FIV2) et "ITIL - Bridge V2 vers V3" - Être certifié ITIL Foundation V3

Programme de cette formation

1ère partie : 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, contrôle, et validation soutiennent le cycle de vie des services

2ème partie : Processus Fondamentaux de mise en production, de contrôle et de validation

Gestion des changements

- Finalité, buts et objectifs
- Appliquer des changements avec un minimum d'interruptions et de travail supplémentaire
- Aspects métier, techniques et financiers
- Effectuer une transition des services réussie
- Activités, méthodes et techniques
- Révisions de l'après mise en oeuvre
- Mesures clés pour évaluer la réussite

Gestion des actifs de service et des configurations (SACM)

- Valeur métier du processus de SACM
- Activités, méthodes et techniques
- Contribuer à l'exécution efficace du processus de SACM en utilisant un système de gestion des configurations (CMS)
- Décrire les outils, le modèle d'activité et les livrables pour effectuer chaque activité clé
- Mesurer efficacement les processus de SACM avec des métriques
- Activités quotidiennes de gestion des configurations

Validation des services et tests (SVT)

- De quelle manière les SVT créent de la valeur métier
- Identifier de quelle manière les politiques peuvent encourager et entretenir l'exécution du processus SVT
- Le modèle en V des services
- Acquérir les données de test appropriées
- Produire des livrables de service de qualité en utilisant les niveaux de test et les modèles de test
- Mesurer le processus de SVT en termes de contribution à la valeur métier

Gestion des mises en production et des déploiements (RDM)

- Analyser la mise en production des services pour plus d'efficacité
- Planifier, programmer et contrôler la mise en production
- Identifier des conditions de planification claires, y compris des critères de réussite/échec
- Illustrer les activités principales et la façon dont elles sont liées à la mise en production au contrôle et à la validation
- Proposer un support de début de vie après la mise en production d'un nouveau produit
- Définir des mesures pour la qualité des processus

3ème partie : Exécution des requêtes et évaluation des services

Analyser le traitement des requêtes de service

- Exécution des requêtes pour établir une pratique de service d'entraide

-

- Identifier les différences entre l'exécution des requêtes et la gestion des incidents

Évaluation des services par rapport à la performance visée dans un contexte de changement

- Atteindre les performances de niveaux de service définies au préalable
- Effets volontaires et involontaires du changement
- Évaluer les performances prévisionnelles et les performances réelles d'un service

Gestion des connaissances (KM)

- La valeur métier du processus de KM
- Identifier ce qui constitue une stratégie de KM efficace
- Analyser les niveaux élémentaires du concept de KM grâce à la structure DIKW
- Décrire les étapes clés de la gestion efficace des données et des informations

Rôles et responsabilités

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

Technologie et mise en oeuvre

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

Examen

- Examen (en français) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Capability Modules - Release, Control and Validation V3 de l'EXIN.
- Le candidat à la certification doit se munir d'une pièce d'identité en cours de validité
- L'examen de certification consiste à traiter en 1 heure et demie un QCM de 8 questions complexes basées sur un scénario. Si au moins 70% des réponses sont correctes (28 points), l'examen est réussi.