

Formation ITIL V3 Intermediate - Release, Control and Validation (RCV)



L'ambition d'un Système d'Information aligné sur ses métiers passe par la capacité de l'IT à fournir de nouveaux services en s'appuyant sur une démarche fiable et contrôlée. Cette dernière ne peut exister de manière pérenne qu'à travers la maîtrise des phases de mise en production, de contrôle et de validation. L'objectif de cette formation est d'appréhender au mieux et de manière concrète les processus de transition qui soutiennent ces 3 phases

Objectifs

- 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
- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de mise en production, de contrôle et de validation
- Être en mesure d'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

Public concerné

- 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
- Représen

Pré requis

- Avoir suivi la formation "ITIL Foundation V3" (MG101) ou connaissances équivalentes
- Être certifié ITIL Foundation V3

Une formation de 5 jours

Caractéristiques
Tarif : 2790 € HT par personne
Numéro de formateur : 11753687675
Nombre d'heures : 35
Référence : MG186
Contact : Patrick LE GOFF
Telephone : 01.76.60.66.10
Email : contact@kaptive.com

Paris
21/03/2011
06/06/2011
12/09/2011
21/11/2011

Description des modules

num	Module
1	Introduction et vue d'ensemble
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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
2	Gestion des changements
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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
3	Gestion des actifs de service et des configurations (SACM)
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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
4	Validation des services et tests (SVT)
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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
5	Gestion des mises en production et des déploiements (RDM)
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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
6	Analyser le traitement des requêtes de service
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Exécution des requêtes pour établir une pratique de service d'entraide - Identifier les différences entre l'exécution des requêtes et la gestion des incidents
7	Évaluation des services par rapport à la performance visée dans un contexte de changement
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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
8	Gestion des connaissances (KM)

- Détails** - 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

9 Rôles et responsabilités

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

10 Technologie et mise en oeuvre

- Détails** - 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

11 Examen

- Détails** - Examen (en français) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Capability Modules - Release, Control and Validation V3 de l'EXIN.