

ITIL® INTERMEDIATE CAPABILITY : RCV – RELEASE CONTROL AND VALIDATION (TEST INCLUS)

CODE STAGE : AS351

OBJECTIFS

Avoir suivi le cours ITIL Foundation

L'obtention par le candidat du certificat ITIL® « Fondation en gestion de Services Informatiques » (V3 ou Bridge V2/V3)

DURÉE

5 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le cours AS345 ITIL Foundation

PROGRAMME

Module 1 : 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

Module 2 : 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

Module 3 : 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

Module 4 : Considérations technologiques

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

Module 5 : Synthèse, ateliers et préparation de l'examen

Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel

Examen blanc et restitution commune des résultats

Module 6 : Examen en vue de l'obtention de la certification « ITIL® »

Mission, buts et objectifs du processus Périmètre du processus, la Valeur ajoutée dans la phase de transition de service, principes et concepts de base (DML, type de release, stratégie de mise en production...)

Activités du processus, méthodes et techniques pour le fonctionnement du processus Déclencheurs, Entrées, Sorties and Interfaces du processus Importance du processus dans la traçabilité des changements, les KPI et la mesure de l'efficacité du processus Activités-clés du processus