

Formation Service Capability ITIL - Mise en production, contrôle et validation (RCV)

Objectifs de la formation Service Capability ITIL

Cette formation Service Capability ITIL vous permettra de :

- 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 Intermédiaire en mise en production, contrôle et validation

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Cette formation Service Capability ITIL s'adresse aux : - Acteurs impliqués dans l'application des processus de gestion des services IT : 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

Prérequis :

- Avoir suivis la formation "ITIL Foundation V3" (FIV3) - Être certifié ITIL Foundation V3

Contenu du cours Service Capability ITIL

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

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 œuvre

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)



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

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

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



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

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 œuvre

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

Examen

Examen en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate CAPABILITY MODULES - Release, Control and Validation V3 de l'EXIN.

Certification Service Capability ITIL RCV

Cette formation Service Capability ITIL prépare au test suivant : ITV3RCV (examen compris dans le prix de la formation) et entre en jeu dans le cursus de certification suivant : ITIL V3 Intermédiaire : Release, Control and Validation