DAWAN

Plan de la formation

www.dawan.fr

Formation ITIL Capability : Certification Mise en production, contrôle et validation (RCV)

Durée :	5 jours (35 heures)
Tarif :	3 225,00 € (standard) 2 580,00 € (remisé)
Public :	Directeurs informatiques, managers, administrateurs systèmes, développeurs, toutes personnes concernées par les SI
Pré-requis :	Avoir suivi le cours ITIL Foundation ou notions équivalentes
Objectifs :	Vous préparer pour réussir l'examen de certification ITIL en stratégie des services (Service Strategy, SS) Analyser les principes, les techniques et les relations pour créer une SS Identifier le but, l'ampleur et les objectifs de chaque processus SS à‰valuer la gouvernance IT pour définir une stratégie et exploiter les cadres de travail et les organismes de la gouvernance
Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
Référence:	GES101216-F
Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles

Mise en production, contrôle et validation ITIL : Introduction et vue d'ensemble

- Explorer la finalité et les objectifs de la transition des services
- Le périmètre de la phase de transition des services en relation avec les processus de mise en production, de contrôle et de validation
- Développer une stratégie de transition des services efficace
- L'approche et les bonnes pratiques dans la planification et la coordination des activités de transition des services

Processus fondamentaux de mise en production, de contrôle et de validation (RCV)

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)
- 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
- Déclencheurs, les entrées, les sorties et les interfaces
- 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 - Analyser la mise en production des services
- 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
- Les phases clés pour réaliser le transfert
- Définir des mesures pour la qualité des processus

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 des actifs de service et des configurations, mise en production et déploiement
- Exécution des requêtes et évaluation des changements

Technologie et mise en oeuvre

- La technologie en tant que partie de la mise en oeuvre de la gestion des services
- Critères d'évaluation pour les outils de gestion des services
- Bonnes pratiques avec la conception des services