ITIL® CAPABILITY : CERTIFICATION MISE EN PRODUCTION, CONTROLE ET VALIDATION (RCV)

Public
Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant obtenir la certification ITIL Intermediate en mise en production; contrôle et validation. Ce cours intéressera également les professionnels ayant besoin d'une compréhension détaillée des processus de mise en production; contrôle et validation : le CIO, le Directeur ICT, les directeurs seniors, les cadres informatiques et les personnes travaillant dans le cadre du support et de l'analyse opérationels .

Durée
5 jours - 35 heures

Pré-requis
il est recommandé aux candidats :
De maîtriser la terminologie informatique et de comprendre la gestion des mises en production, du contrôle et de la validation dans le contexte de leur propre environnement professionnel.
D'avoir déjà travaillé dans la gestion de services au sein d'un environnement de fournisseur de services, avec des responsabilités en relation avec au moins un/une des processus et/ou fonctions de gestion de services suivants: gestion des changements, gestion des configurations et des actifs et des configurations, validation des services et tests, gestion des mises en production et des déploiements, exécution des requêtes, évaluation des changements et gestion des connaissances.
D'effectuer un minimum de 12 heures d'étude personnelle en revoyant le programme et les domaines pertinents dans les guides fondamentaux Transition des services ITIL et Exploitation des Services ITIL pour se préparer à l'examen, et plus précisément le Chapitre 2 : La gestion des services en tant que pratique.

Objectifs
Au cours de cette formation, vous apprendrez à planifier, gérer et optimiser les processus de mise en production; contrôle et validation. À travers un cours magistral, des activités et des examens blancs, vous acquerrez les connaissances nécessaires pour passer l'examen de certification ITIL Intermediate en mise en production; contrôle et validation.

Méthodes pédagogiques
Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire.
La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.
Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.

Moyens techniques
1 poste de travail complet par personne
De nombreux exercices d'application
Mise en place d'ateliers pratiques
Remise d'un support de cours
Passage de certification(s) dans le cadre du CPF
Remise d'une attestation de stage

Modalité d'évaluation des acquis
Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation
Evaluation technique des connaissances en pré et post formation
Evaluation générale du stage

Délai d'accès
L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session

Accessibilité handicapés
Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

1. 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

2. 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

3. 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

4. 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

5. 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

6. 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

7. 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

8. 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

9. 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

NOUS CONTACTER

Siège social
16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON
38130 ÉCHIROLLES

Centre de formation
87, RUE GÉNÉRAL MANGIN
38000 GRENOBLE

Téléphone
04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

E-mail
contact@audit-conseil-formation.com

Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !

ACF Audit Conseil Formation @ACF_Formation ACFauditconseilformation