

FICHE FORMATION 2017

ITIL® Intermediate Capability RCV

(MISE EN PRODUCTION, CONTROLE ET VALIDATION)

PRÉSENTATION

ITIL Intermediate Capability Mise en production, Contrôle et Validation (RCV) est un module regroupant les processus et fonctions de la phase de TRANSITION de Services à travers le cycle de vie de gestions de services informatiques. Le cours possède 40% de cours théorique et 60% de cours pratique avec étude de cas à l'appui.



PUBLIC

De façon non exhaustive : Professionnels des IT, Business Managers, Propriétaires de Processus Métiers.

Minimum : 4 participants

Maximum : 16 participants



PRÉ-REQUIS

Ce stage est réservé aux candidats ayant acquis la certification ITIL Foundation V3.

A remettre AVANT le début de l'examen de certification, le certificat ITIL Foundation du candidat.

- Etre familier avec la terminologie IT et comprennent « les contextes RCV : Mise en production, Contrôle et Validation dans leur propre environnement

- Pas de minimum de savoir-faire exigé, mais une connaissance générale informatique et une expérience de 2 ans sont recommandées
- Avoir lu les ouvrages ITIL V3 avant d'assister au cours : Stratégie, Conception, Transition, Exploitation



OBJECTIFS

Acquérir les savoir-faire sur ces thèmes :

- la Pratique de la Gestion des Services, les principes de la phase Transition du Cycle de vie des services, les processus de la Transition de services

- Organiser la Transition de services
- Implémenter les processus & les fonctions du cycle de vie de la Transition de services
- Maîtriser les challenges, les Facteurs Critiques de Succès (CSF) et les Risques.

- Passer la certification ITIL V3 Intermediate RCV dans de bonnes conditions de succès



DURÉE, DATE & LIEUX

- 5 jours soit 35 heures
- Travail personnel non compris
- Dates et lieux sur www.fctsolutions.com



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- Remise d'un support de cours papier individuel au démarrage de la formation
- QCM de validation des acquis
- Examen blanc encadré par le formateur
- Examen de certification EXIN
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs



DÉROULEMENT DE L'EXAMEN

- 8 questions/scénarios en langue française
- Obtention du certificat à partir de : 28 points
- Durée maximum : 90 minutes

PROGRAMME DE LA FORMATION

Jour 1

INTRODUCTION

- Objet, objectifs, périmètre de la transition des services
- Définition des étapes du cycle de vie, démarche et meilleures pratiques
- Comment la transition des services fournit aux parties prenantes le soutien des processus de transition

GESTION DES CHANGEMENTS

- Objet, objectifs, périmètre, description de son application
- Valeur business, Types de demandes de changements, Rôle des modèles de changement, Activités typiques de gestion des changements et description des workflows, Méthodes et techniques des activités de gestion de chaque changement majeur), Rôle du CMS dans le processus, Défis et risques du processus

Jour 2

GESTION DES ACTIFS DE SERVICE ET DES CONFIGURATIONS (SACM)

- Objet, objectifs, périmètre du processus, valeur pour le business, activités et rôle du processus, Politiques et concepts de base SACM et Cis
- Utilisation d'un système de gestion des configurations (CMS), Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Considérations de gestion de l'information dans le processus, défis et risques du processus
- Activités typiques du processus exécutées • Construction et gestion des environnements de tests Tests de services et pilotes
- Démarche pour développer un plan détaillé de déploiement

Jour 3

TEST ET VALIDATIONS DES SERVICES

- Objet, objectifs, périmètre du processus, valeur pour le business, activités et rôle du processus
- Les différents modèles de tests, leurs objectifs et leurs conditions de tests
- Activités clés du processus, méthodes et technique sous-jacents
- Revue et clôture du déploiement
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Enregistrement et maintenance des informations pertinentes pour les déploiements des services
- Défis, risques et facteurs critiques de succès du processus
- Activités typiques du processus exécutées

EVALUATION DES CHANGEMENTS

- Objet et objectifs et périmètre du processus, Valeur pour le business, Politiques, principes et concepts de base du processus, Terminologie du processus et workflow typique du processus d'évaluation des changements

GESTION DES MISES EN PRODUCTION

- Objet, objectifs et périmètre du processus
- Valeur pour le business
- Politiques, principes et concepts de base du processus
- Les 4 étapes de gestion, les plans de mises en production
- Les planifications : construction, package, préparation

Jour 4

GESTION DES CONNAISSANCES

- Objet et objectifs et périmètre du processus, Valeur pour le business

ROLES ET RESPONSABILITES

EXECUTION DES REQUETES

- Objet, objectifs et périmètre du processus, valeur pour le business, Politiques, principes et concepts de base du processus, Activités du processus, Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus, Information requise par le processus
- Comment le processus peut être mesuré efficacement et exemples de FCS et indicateurs clés et leur mise en œuvre, Défis et risques du processus

Jour 5

CONSIDERATIONS TECHNOLOGIQUES ET D'IMPLANTATION

PRÉPARATION ET PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Révision et examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur
- Méthodologie et conseils pour aborder l'examen
- Passage de l'examen officiel de certification ITIL Intermediate RCV