

ITIL® Service Capability: Release Control & Validation

Durée: 5 Jours Réf de cours: RCV

Résumé:

Cette formation certifiante immerge les participants au sein des aspects pratiques du cycle de vie des services d'ITIL, particulièrement autour de la thématique de la fourniture des services et des processus de **Mise en production, de Contrôle et de Validation des Services (RCV)**. La formation repose sur des études de cas, des scénarios de mise en œuvre, des exemples concrets et pratiques. À la fin de cette formation, les participants passent l'examen associé ITIL 2011 Intermediate.

Public visé:

Cette formation s'adresse aux professionnels certifiés ITIL Foundation (2011).

Objectifs pédagogiques:

- À l'issue de ce cours, les participants maîtriseront :
- Le rôle des processus de Mise en production, de Contrôle et de Validation des Services (RCV) au sein du cycle de vie des services
- La compréhension de la Gestion des Services comme pratique opérationnelle
- La connaissance et l'importance des processus RCV au sein de la fourniture, la sous-traitance et l'externalisation
- Les activités, les méthodes et les fonctions associées aux aspects de protection et d'optimisation des processus
- Les activités, les méthodes et les fonctions pour chacun des processus RCV
- L'application des processus RCV, les activités et les fonctions pour atteindre l'excellence opérationnelle
- La mesure, le suivi et le reporting des processus RCV
- L'importance de la sécurité et la manière dont celle-ci soutient les processus RCV
- La compréhension des exigences techniques lors de la mise en œuvre et de l'exécution des processus RCV
- Les défis, les facteurs critiques de succès, les risques associés aux processus RCV

Pré-requis:

Etre certifié [ITIL 2011 Foundation](#). Les participants doivent avoir l'expérience de la gestion des services au sein d'un environnement de production ; il est souhaitable qu'ils connaissent notamment les processus de gestion des changements, gestion des mises en production, gestion des configurations, gestion des actifs de service, gestion des connaissances ainsi que validation et tests.

Test et certification

- Il est recommandé que les participants consacrent une douzaine d'heures de travail personnel aux lectures des ouvrages ITIL 2011 et aux révisions
- L'examen comporte 8 questions de mise en situation. Chaque question comporte 4 réponses potentielles: une de 5 points, une de 3 points, une d'un point et une réponse à 0 point.
- Les candidats doivent atteindre 28 points sur 40 pour réussir l'examen.
- L'examen dure 90 mn. Aucune documentation n'est autorisée.
- Après réussite de cet examen, les participants sont accrédités de 4 points dans l'ITIL qualification scheme.

Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

Selon leur qualification métier, et leur objectif de certification, les candidats pourront suivre tout ou partie des formations portant sur le même niveau Service Capability (Aptitude) :

- ITIL® Service Capability: Service Offerings & Agreements (SOA)
- ITIL® Service Capability: Planning Protection & Optimisation (PPO)
- ITIL® Service Capability: Operational Support & Analysis (IOSA)

ou encore sur les 5 autres pans d'ITIL 2011 Service LifeCycle (gestion du Cycle de Vie des Services) :

- ITIL® Service Lifecycle: Service Design (ILSD)
- ITIL® Service Lifecycle: Service Strategy (ILSS)
- ITIL® Service Lifecycle: Service Operation (ILSO)
- ITIL® Service Lifecycle: Service Transition (ILST)
- ITIL® Service Lifecycle: Continual Service Improvement (ILCSI)

Contenu:

Premier jour

- Introduction
- Pratiquer la gestion des services
- La gestion des changements
- La gestion des actifs de services et de la configuration (SACM)
- La valeur du processus SACM pour le business
- Utilisation d'un CMS pour gérer SACM
- Les indicateurs pour le pilotage de SACM au quotidien
- Les activités du processus

Deuxième jour

- La gestion des déploiements et des mises en production
- La gestion de la validation et des tests
- Le modèle en V des services
- Mettre en œuvre les tests et acquérir les données nécessaires
- Modèles de tests, plans de tests et validation
- Les indicateurs pour le pilotage au quotidien
- Les activités du processus

Troisième jour

- La gestion des requêtes
- Analyser et traiter les requêtes
- Différences entre gestion des requêtes et gestion des incidents
- Fixer et suivre les exigences de niveaux de services pour les requêtes
- L'évaluation des services
- Les indicateurs pour l'évaluation des services
- Evaluer la performance attendues et réelles d'un service

Quatrième jour

- La gestion des connaissances :- Apport du knowledge management (KM) pour le business - Stratégies de gestion des connaissances - La structure DIKW - Gestion des données et gestion des connaissances
- Les rôles et les responsabilités des différents processus : gestion des changements, SACM, mises en production et déploiements, performance des services
- Les défis, les facteurs critiques de succès, les risques
- Considérations techniques lors de la mise en œuvre

Cinquième jour

- Trucs et astuces pour réussir l'examen
- Examen blanc + correction
- Passage de l'examen officiel ITIL® Intermediate Service Capability : Release Control ; Validation

Méthodes pédagogiques :

Support de cours accrédité remis aux participants. ITIL® et le Swirl logo™ sont des marques de AXELOS Limited. Cette formation est accréditée de 36 crédits -Professional Development Units (PDUs)- par le Project Management Institute (PMI).

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- Modalités d'évaluation : le participant est invité à s'auto-évaluer par rapport aux objectifs énoncés.
- Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire de satisfaction qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques