

ITIL 2011 Capability RCV, certification

5 j (35 heures)

Ref : ITRCV

Public

Toute personne impliquée dans les activités de Transition des services. Toute personne souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL® Expert in IT Service Management

Pré-requis

Justifier de la certification ITIL Foundation V3
Etre familier avec la terminologie IT et comprendre les contextes RCV
Disposer d'une expérience opérationnelle d'au moins 2 ans
Lire les ouvrages ITIL V3 avant d'assister au cours

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue - Exposés, cas pratiques, synthèse, assistance post-formation pendant trois mois - Un poste par stagiaire, vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires Attestation de fin de formation

Objectifs

- Concevoir les processus de transition, contrôle et validation
 - Gérer la Configuration Management System
 - Connaître les technologies utiles aux processus
 - Se préparer et passer l'examen de certification ITIL® Intermediate RCV
- L'examen de certification est inclus dans la formation (QCM de 8 questions en langue française, 90 minutes, réussite à partir de 28 points (70%))

Programme détaillé

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

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

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

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

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
