

ITIL® Intermediate Capability RCV

Offres et Accords de Services

Se former à ITIL®

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) est un ensemble de bonnes pratiques qui permettent d'optimiser la gestion des services informatiques.

L'ambition d'un Système d'Information aligné sur ses métiers passe par la capacité du service informatique à fournir de nouveaux services en s'appuyant sur une démarche fiable et contrôlée. Cette dernière ne peut exister de manière pérenne qu'à travers la maîtrise des phases de mise en production, de contrôle et de validation. L'objectif de cette formation est d'appréhender au mieux et de manière concrète les processus de transition qui soutiennent ces 3 phases.

Objectifs visés :

- Savoir planifier les activités clés des processus de mise en production, de contrôle et de validation dans le contexte du cycle de vie des services
- Se préparer à la certification ITIL® Intermediate Capability Release, Control & Validation (RCV)

Méthode pédagogique

La formation alterne systématiquement présentation théorique (35% du temps), ateliers de mise en pratique basés sur des cas concrets (50% du temps) et retours d'expériences (15% du temps).

Durée

La formation « ITIL® Intermediate Capability RCV » dure 30 heures réparties sur 5 jours

Prérequis

Le passage de l'examen « ITIL® Intermediate Capability RCV » nécessite le certificat «ITIL® Foundation » (V3 ou Bridge V2/V3).

Examen

L'examen de certification « ITIL® Intermediate Release Control & Validation » d'une durée de 90 minutes, se présente sous la forme d'un QCM de 8 questions complexes basées sur un scénario. Un total de 28 points est nécessaire pour obtenir la certification, équivalent à 70% de bonnes réponses.

La réussite de l'examen de certification crédite le candidat de 4 points dans le schéma de qualification ITIL®

Programme

Le programme de la formation est décliné en 5 modules répartis sur 5 jours.

Module 1 : Introduction et vue d'ensemble

- Analyser et explorer l'importance de la capacité des services
- La proposition sur la valeur des services
- De quelle manière les capacités de mise en production, contrôle, et validation soutiennent le cycle de vie des services

Module 2 : Processus fondamentaux de mise en production, de contrôle et de validation

- Revue des différents processus : Gestion des changements, gestion des actifs de service et des configurations, validation des services et tests, gestion des mises en production et des déploiements, évaluation des services, exécution des requêtes, gestion de la connaissance.
- Les déclencheurs, les entrées, les sorties et les interfaces du processus
- Utilisation de métriques clés, challenges, facteurs clés de succès et risques associés aux processus

Module 3 : Les Rôles et responsabilités « Mise en production, de contrôle et de validation »

- Gestion des changements
- Gestion des actifs de service et des configurations
- Mise en production et déploiement
- Performance des services et évaluation des risques

Module 4 : Considérations technologiques

- Exigences technologiques génériques
- Gestion des changements dans l'exploitation
- Critères d'évaluation de la technologie et outils pour la mise en œuvre des processus
- Planification et mise en œuvre des technologies de gestion des services
- Application du cycle de Deming pour le contrôle et l'amélioration autogérée de tous les processus.

Module 5 : Synthèse, ateliers et préparation à l'examen

- Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel
- Examen blanc et restitution commune des résultats

Examen en vue de l'obtention de la certification « ITIL® Intermediate Capability Service Offerings & Agreement »