

Qualification ITIL® Intermediate : Mise en production, contrôle et validation - 5 jours formation 996

- Vous apprendrez à**
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediate en mise en production, contrôle et validation
 - Planifier les activités clés des processus de mise en production, de contrôle et de validation dans le contexte du cycle de vie des services
 - Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de mise en production, de contrôle et de validation
 - Évaluer la réussite de la mise en production, du contrôle et de la validation en appliquant des mesures clés

Objectif Les services informatiques doivent mettre en œuvre efficacement les bonnes pratiques de mise en production, de contrôle et de validation pour une mise en place maîtrisée et rentable de nouveaux services. Au cours de cette formation, vous apprendrez à planifier, mettre en œuvre et optimiser les processus de mise en production, de contrôle et de validation. Vous acquerez les connaissances nécessaires pour passer l'examen de certification ITIL Intermediate en mise en production, contrôle et validation.

À qui s'adresse cette formation Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent obtenir la certification ITIL Intermediate en mise en production, contrôle et validation. Il est nécessaire d'avoir obtenu la certification ITIL v3 Foundation (ou l'examen de mise à niveau v2-v3, ou *bridge*) pour suivre cette formation et passer l'examen de certification ITIL lors du dernier jour.

Ateliers Au cours de cette formation, vous vous familiariserez avec les processus de mise en production, de contrôle et de validation. Les ateliers comprennent :

- Utiliser la gestion des changements pour une transition des services réussie
- Réaliser des tests pour garantir la qualité et l'intégrité de la transition
- Renforcer la fourniture des services avec la gestion des connaissances
- Appliquer l'amélioration continue des services aux processus RCV

Qualification ITIL® Intermediaire : Mise en production, contrôle et validation - 5 jours formation 996

Introduction et vue d'ensemble

- Analyser et explorer l'importance de la capacité des services
- La gestion des services en tant que pratique
- 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

Processus fondamentaux de mise en production, de contrôle et de validation

Gestion des changements

- Finalité, buts et objectifs
- Appliquer des changements avec un minimum d'interruptions et de travail supplémentaire
- Aspects métier, techniques et financiers
- Effectuer une transition des services réussie
- Activités, méthodes et techniques
- Révisions de l'après mise en œuvre
- Mesures clés pour évaluer la réussite

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

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
- Le modèle en V des services
- 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

Gestion des mises en production et des déploiements (RDM)

- Analyser la mise en production des services pour plus d'efficacité

- 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
- Proposer un support de début de vie après la mise en production d'un nouveau produit
- Définir des mesures pour la qualité des processus

Exécution des requêtes et évaluation des services

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

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

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

Rôles et responsabilités

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

Technologie et mise en œuvre

- La technologie en tant que partie de la mise en œuvre de la gestion des services
- Gestion des changements dans l'exploitation
- Difficultés, facteurs clés de réussite et risques

- 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