



# Certification ITIL V3 Intermediate RCV – Mise en production, contrôle et validation

## Introduction

- L'importance de « **RCV** » dans le Cycle de vie des Services.
- La Pratique de Gestion des Services
- Le Concept de Service, sa valeur et ses composants
- Les fonctions et les Processus dans le Cycle de vie des Services
- Comment la Gestion des Services crée de la valeur pour le métier

## Gestion des Mises en Production et des Déploiements

- Mission, Buts, Objectifs et Périmètre du processus
- Valeur ajoutée pour le métier
- Concept d'Unité de Mise à jour, description et utilisation des différentes options de Design de Mises en Production
- Démarche de création de planifications détaillées de déploiement de Mises en production comme modèle des activités essentielles
- Déclencheurs, entrées et sorties du processus et relations avec les autres processus
- Enregistrement et conservation des informations utiles du processus
- Challenges, risques et facteurs critiques de succès du processus

## Gestion des Tests et de la Validation des Services

- Mission, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Quelles politiques peuvent conduire et soutenir le processus Gestion des Tests et de la Validation des Services , exemples pratiques de ces politiques
- Exemples des conditions de validation

- Différents cas de tests et de validation, objectifs et acteurs impliqués
- Activités-clés du processus Gestion des Tests et de la Validation des Services, méthodes et techniques à chaque étape
- Déclencheurs, entrées et sorties du processus et les relations avec les autres processus

## **Gestion des Changements**

- Mission, Buts et Objectifs du processus et applications concrètes dans un environnement métier
- Périmètre du processus
- Valeur ajoutée pour le métier à travers des exemples concrets
- Types de demandes de changements, exemples à travers le Cycle de vie des Services
- Méthodes et techniques pour les activités principales de gestion des changements
- Les relations entre l'Amélioration Continue des Services et les Changements organisationnels

## **Gestion des Actifs et des Configurations**

- Missions, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Valeur ajoutée pour le métier et comment le processus des Actifs et des Configurations soutient l'exécution des autres processus
- Politiques du processus des Actifs et des Configurations, concepts de base, différents types de CI
- Comment mesurer le processus et exemples de définition et d'utilisation de métriques

## **Gestion de la Connaissance**

- Mission, Buts, Objectifs et Périmètre du processus
- Valeur ajoutée pour le métier, particulièrement en phase de Transition des services, et bénéfiques d'un système de gestion de la connaissance à travers des exemples concrets
- Éléments-clés du concept de la Gestion de la Connaissance utilisant la structure DIKW (Donnée, Information, Connaissance, Sagesse) à travers des exemples
- Les relations entre ce processus et l'Amélioration Continue des Services

## Gestion des Requêtes

- Mission, Buts, Objectifs et Périmètre du processus
- Différences entre la gestion des demandes et la gestion des Incidents et les différences de modes opératoires
- Relations entre la gestion des Requêtes et d'autres processus

## Gestion de l'Evaluation des Services

- Mission, Buts, Objectifs et Périmètre du processus
- Terminologie du processus et workflow d'évaluation des services
- Effets prévus et imprévus des changements et éléments d'évaluation de l'efficacité de la conception des services et des changements des services
- Challenges du processus

## Rôles & Responsabilités

## Technologies et Considérations d'implémentation

### INFOS PRATIQUES

Durée : 5 j.

Tarif : 3000 euros HT

### OBJECTIFS

- La Pratique de la Gestion des Services
- Les processus de la Transition des Services :
- La Gestion des Changements et la Gestion des Mises en Production et des Déploiements pour réussir la transition d'un service
- Les Tests et la Validation des Services pour assurer l'intégrité et la qualité de la transition d'un service
- La Gestion des Actifs et des Configurations pour contrôler la transition d'un service
- La Gestion de la Connaissance contribuant à la prise de décision et à la capitalisation du savoir-faire en déploiement
- La Gestion des Demandes et l'Evaluation des Services (Service Evaluation) pour assurer l'atteinte des niveaux de performance
- Les rôles et les responsabilités des processus de la Transition des Services
- Les technologies utiles et les éléments à prendre en

compte pour l'implémentation des processus

- Les Challenges, les Facteurs Critiques de Succès et les Risques

## **PUBLIC CONCERNÉ**

DSI

Responsables SI

Chef de projet informatique

Architectes, urbanistes

Développeurs

## **PRÉREQUIS**

Connaissances basiques des technologies de l'information

## **FORMATION PROPOSÉE**

Eligible au DIF

Inter-entreprise : oui

Intra-entreprise: oui

## **CONTACT**

contact@provadys.com

Provadys Paris : +33 (0)1 46 99 93 80

Provadys Sophia-Antipolis : +33 (0)4 93 00 87 50

Provadys Nantes : +33 (0)2 85 52 65 48