

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant sera capable de : - d'appliquer les bonnes pratiques d'ITIL en gestion des changements, mises en production et gestion des configurations - de comprendre la valeur ajoutée d'une gestion intégrée des 3 processus et les bénéfices dans la mise en oeuvre de méthodes et processus standardisés lors d'implémentation de changement d'éléments d'infrastructure IT dans le contexte global de la gestion d'un centre informatique - de décrire les relations entre les 3 processus - de décrire le concept de CMDB, Configuration Item, Request For Change (RFC), Comity Advisory Board (CAB), Defintive Software Library (DSL)...

Participants

Professionnel d'ITIL, ITSM et manager ITIL, Chefs d'entreprise, responsable de production, responsables d'études, toute personne impliquée dans la vie d'un service informatique.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

ITIL Practitioner - ITIL Release and Control (IPRC)

5 jours - 35 heures

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant sera capable de : - d'appliquer les bonnes pratiques d'ITIL en gestion des changements, mises en production et gestion des configurations - de comprendre la valeur ajoutée d'une gestion intégrée des 3 processus et les bénéfices dans la mise en oeuvre de méthodes et processus standardisés lors d'implémentation de changement d'éléments d'infrastructure IT dans le contexte global de la gestion d'un centre informatique - de décrire les relations entre les 3 processus - de décrire le concept de CMDB, Configuration Item, Request For Change (RFC), Comity Advisory Board (CAB), Defintive Software Library (DSL)...

Participants

Professionnel d'ITIL, ITSM et manager ITIL, Chefs d'entreprise, responsable de production, responsables d'études, toute personne impliquée dans la vie d'un service informatique.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Configuration Management

Les outils intégrés du management des services (ITSM) et la base de configuration (CMDB)

La planification de la gestion de configuration

La définition du "scope" de la CMDB

CI identification (relation, attribut, convention de nommage)

Type de relations

Rôle et responsabilité du Configuration manager

Développement de procédures de configuration management

Les relations avec les 2 autres processus ITIL

Manager le processus de configuration : buts, activités, contrôle, mise à jour des statuts, vérification et audit, reporting, mesure de l'efficacité et de l'efficacité

Change management

Buts et objectifs

Les activités du change management : catégorisation et priorisation, évaluation de l'impact, maîtriser les changements urgents, organiser le CAB, coordonner la mise en oeuvre du changement, communiquer, faire la post implémentation review

Les facteurs critiques de succès : processus et outils

Le contenu type d'une RFC et d'une FSC (Forward Schedule Change)

Les métriques de mesures d'efficacité et d'efficience (KPI)

Les problèmes potentiels lors de l'implémentation

L'amélioration continue du processus

Release management (mise en production)

Buts et objectifs

Définition des règles et standards de mise en production

Planification et mise en oeuvre d'une release

Les activités du release management : planifier, organiser le déploiement, test et acceptation formelle, déployer, communiquer, distribuer et installer

ITIL Practitioner - ITIL Release and Control (IPRC)



5 jours - 35 heures

Code formation : log-

www.adhara.fr

Relation avec le management de projet

KPI

manager les DHS et DSL

L'intégration des 3 processus : ITSM process

Comprendre les KPI de l'ITSM

KPI form COBIT

1103