

▶ Démarche Qualité
 ▶ Formation en Intra-entreprise



ITIL Practitioner - ITIL Release and Control (IPRC)
 5 jours
 [35 heures]
 MEIT003



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit003.aspx>

OBJECTIF

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)...

PUBLIC

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.

CONTENU

1 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'efficience et de l'efficacité

2 Change management

- > Buts et objectifs

▶ Démarche Qualité
 ▶ Formation en Intra-entreprise



ITIL Practitioner - ITIL Release and Control (IPRC)

5 jours
 [35 heures]
 MEIT003

adhara

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-meit003.aspx>

- > 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

3 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
- > Relation avec le management de projet
- > KPI
- > manager les DHS et DSL

4 L'intégration des 3 processus : ITSM process

- > Comprendre les KPI de l'ITSM
- > KPI form COBIT