

Réussir la certification ITIL RCV (Release Control & Validation)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



Qu'est ce que ITIL ? Les meilleures pratiques ITIL ont à présent leur place au sein des organisations informatiques. Avec ITIL : l'informatique est alignée sur les métiers de l'entreprise, la satisfaction client est améliorée, les coûts sont réduits sur le long terme, la qualité est améliorée continuellement, et les retours sur investissement sont mesurables.

Qu'apporte cette formation ITIL RCV aux participants ? Cette formation certifiante immerge les participants au sein des aspects pratiques du cycle de vie des services d'ITIL, particulièrement autour de la thématique de la fourniture des services et des processus de Mise en production, de Contrôle et de Validation des Services (RCV). La formation repose sur des études de cas, des scénarios de mise en œuvre, des exemples concrets et pratiques. À la fin de cette formation, les participants passent l'examen de certification ITIL Capability : Release, Control and Validation.

OBJECTIFS

- Réussir la **certification ITIL RCV** (Release, Control and Validation) et devenir **Certifié ITIL RCV**
- Comprendre et s'approprier la pratique de la gestion des services
- Comprendre la Gestion des Services comme pratique opérationnelle
- Comprendre et appliquer les processus « release, control and validation »
- Appliquer les technologies pour l'implémentation des processus
- Evaluer la mise en production des processus RCV
- Comprendre le rôle des processus de Mise en production, de Contrôle et de Validation des Services (RCV) au sein du cycle de vie des services
- Connaître l'importance des processus RCV au sein de la fourniture, la sous-traitance et l'externalisation
- Comprendre les activités, les méthodes et les fonctions associées aux aspects de protection et d'optimisation des processus
- Connaître les activités, les méthodes et les fonctions pour chacun des processus RCV
- Connaître l'application des processus RCV, les activités et les fonctions pour atteindre l'excellence opérationnelle
- Comprendre l'importance de la sécurité et la manière dont celle-ci soutient les processus RCV
- Connaître les exigences techniques lors de la mise en œuvre et de l'exécution des processus RCV
- Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel **ITIL RCV** (Release, Control and Validation) ®.



A retenir

Durée : **5 jours** soit 35h.
Réf. **RCV**

Cette formation
Référentiels et Méthodes
prépare à une
Certification officielle.

L'examen Itil est passé
dès le dernier jour.

☎ 01 42 93 52 72

Dates des sessions

Paris

16/09/2019
07/10/2019
21/10/2019
18/11/2019

Lille

25/11/2019

Lyon

09/12/2019

PUBLIC

- Les responsables de processus
- Les chefs de projet et responsables d'équipe en charge de planifier et d'implémenter les processus IT
- Les responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes
- Toute personne détenteur de la [certification ITIL Foundation](#) et qui souhaiterait se spécialiser et décrocher les certifications ITIL des niveaux Intermediate, dont fait partie la certification ITIL RCV passée à la fin de cette formation.

PRE-REQUIS

L'obtention de la [certification ITIL Foundation](#) est un pré-requis pour suivre cette formation.

PROGRAMME

Planning de la formation ITIL RCV

Jour	Contenu	Heures
Jour 1	Introduction et vue d'ensemble	3h
	Gestion des Mises en Production et des Déploiements	4h
Jour 2	Gestion des Tests et de la Validation des Services	3h
	Gestion des Changements	4h
Jour 3	Gestion des Actifs et des Configurations	4h
	Gestion de la connaissance	3h
Jour 4	Rôles & Responsabilités	4h
	Technologies et Considérations d'implémentation	3h
Jour 5	Préparation à l'examen de certification ITIL RCV	4h
	Passage de l'examen de certification ITIL RCV	3h

Introduction et vue d'ensemble

- L'importance de « RCV » dans le Cycle de vie des Services.

Cette
formation
est
également
proposée en formule
INTRA-ENTREPRISE.



Inclus dans cette formation



L'examen **ITIL RCV** est
COMPRIS

CERTyou est accrédité ITIL : Le support de formation remis au participant et le formateur sont officiels et accrédités. De même nous incluons dans le tarif de la formation l'inscription et le passage à l'examen de

Réussir la certification ITIL RCV (Release Control & Validation)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



- 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 les processus de gestion des services sont définis et utilisés dans le Cycle de vie des services avec différentes perspectives
- Comment la Gestion des Services crée de la valeur pour le métier
- Périmètre de la phase de Transition des Services en relation avec les processus, sa valeur ajoutée pour le métier et comment les processus RCV interagissent avec les processus des autres phases du Cycle de vie des Services

Gestion des Mises en Production et des Déploiements

- Missions, Buts et Objectifs du processus
- 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 globale de planification des Mises en production et des Déploiements. Eléments de planification à prendre en compte tels que les critères d'échecs/réussites de Mise en production. Construction, tests, pilotes, déploiements, logistiques, fournitures et financement des Mises en production
- Démarche de création de planifications détaillées de déploiement de Mises en production comme modèle des activités essentielles
- Etapes-clés du transfert, du déploiement et du retrait, de la vérification, de la phase de Support Initial après déploiement d'une nouvelle Mise en production
- Déclencheurs, entrées et sorties du processus et relations avec les autres processus
- Enregistrement et conservation des informations utiles du processus
- Activités, méthodes et techniques du processus,
- Interfaces avec les autres processus et les fonctions
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Indicateurs de performance, challenges et risques

Gestion des Tests et de la Validation des Services

- Missions, 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
- Différents modèles de tests, leurs objectifs et leurs conditions de tests
- Exemples des conditions de validation
- Différents cas de tests et de validation, objectifs et acteurs impliqués
- Utilisation de niveaux de tests et de modèles de tests utiles à la construction de livrables de service de qualité durant les 1ères phases de développement des services
- 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
- Pratiques de gestion de données de tests et de mise en œuvre d'environnements de tests conformément aux exigences de test prédéfinies
- Comment le processus Gestion des Tests et de la Validation des Services peut être mesuré d'un point de vue métier et d'un point de vue interne au processus et exemples de métriques
- Activités, méthodes et techniques du processus,
- Interfaces avec les autres processus et les fonctions
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Indicateurs de performance, challenges et risques

Gestion des Changements

- Missions, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Politiques de gestion des changements, considérations de design et de planification du processus
- Types de demandes de changements, exemples à travers le Cycle de vie des Services
- Activités caractéristiques de gestion des changements et description du workflow de traitement des différents types de demandes de changements
- Méthodes et techniques pour les activités principales de gestion des changements
- Déclencheurs, entrées et sorties du processus et relations avec les autres processus
- Comment mesurer le processus & exemples de définition et d'utilisation de métriques
- Activités quotidiennes de la gestion des changements réalisées dans la phase Exploitation du Cycle de vie des Services
- Les relations entre l'Amélioration Continue des Services et les Changements organisationnels
- Activités, méthodes et techniques du processus,
- Interfaces avec les autres processus et les fonctions
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Indicateurs de performance, challenges et risques

Gestion des Actifs et des Configurations

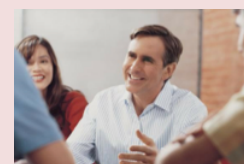
- Missions, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus

certification qui est passé le 3ème jour.



EXAMEN Itil COMPRIS DANS LE TARIF

Pour toutes nos formations certifiantes, nous incluons les frais de certification dans le tarif de la formation. Comparez bien les offres de formation du marché : notre offre étant la plus complète, vous serez alors plus serein dans la préparation de vos certifications.



Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

- 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
- Utilisation d'un système de gestion des configurations (CMS), composants principaux utiles à l'exécution du processus des Actifs et des Configurations
- Activités-clés du processus, description des outils, modèles d'activités et livrables de chacune des activités
- Éléments à prendre en considération pour la sauvegarde et l'historisation des données du CMS et valeur ajoutée de ces données pour le métier
- Comment mesurer le processus et exemples de définition et d'utilisation de métriques
- Activités quotidiennes du processus des Actifs et des Configurations réalisées dans la phase Exploitation du Cycle de vie des Services
- Activités, méthodes et techniques du processus,
- Interfaces avec les autres processus et les fonctions
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Indicateurs de performance, challenges et risques

Gestion de la Connaissance

- Missions, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Valeur ajoutée pour le métier, particulièrement en phase de Transition des services, et bénéfices 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
- Éléments d'une stratégie efficace de la Gestion de la Connaissance et techniques concrètes permettant le transfert de savoir-faire
- Gestion efficace des données et des informations pour un management réussi de la connaissance, description des étapes-clés
- Groupes d'acteurs dans l'organisation de gestion des services informatiques dont le support est nécessaire pour une gestion efficace de la Gestion de la Connaissance et raisons de la nécessité critique de leur implication et de leur soutien
- Diverses perspectives pour mesurer la contribution de la Gestion de la Connaissance à la génération de valeur, description de métriques pour les diverses perspectives
- Les relations entre ce processus et l'Amélioration Continue des Services
- Activités, méthodes et techniques du processus,
- Interfaces avec les autres processus et les fonctions
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Indicateurs de performance, challenges et risques
- Gestion des Requêtes
- Missions, Buts et Objectifs du processus
- Périmètre du processus
- Comment la gestion des Requêtes peut aider à mettre en place une pratique de self-service dans l'organisation. Exemples de demandes de services qui peuvent être offertes comme des services standards dans un menu
- Différences entre la gestion des demandes et la gestion des Incidents et les différences de modes opératoires
- Relations entre la gestion des Requêtes et la gestion des Mises en production et interactions avec le processus des Actifs et des Configurations pour la mise en œuvre de Mises en production prédéfinies
- Challenges, risques et facteurs critiques de succès du processus
- Activités, méthodes et techniques du processus,
- Interfaces avec les autres processus et les fonctions
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Indicateurs de performance, challenges et risques
- Gestion de l'Évaluation des Services
- Missions, Buts et Objectifs du processus
- 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
- Évaluation de la performance attendue des services, performance en gestion des risques et relations avec l'évaluation du design des services et des changements
- Activités, méthodes et techniques du processus,
- Interfaces avec les autres processus et les fonctions
- Déclencheurs, entrées, sorties et interfaces du processus
- Indicateurs de performance, challenges et risques

Rôles & Responsabilités

- Rôles et fonctions clés relatifs aux différentes étapes de la :
- Gestion des Changements
- Gestion des Actifs et des Configurations
- Gestion des Tests et de la Validation des Services
- Gestion des Mises en production et des Déploiements
- Gestion des requêtes
- Gestion de la Performance des Services et de l'évaluation des risques

Réussir la certification ITIL RCV (Release Control & Validation)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



- Gestion de la Gestion de la Connaissance

Technologies et Considérations d'implémentation

- Liste des exigences sur les technologies utiles à l'implémentation des processus
- Critères d'évaluation des technologies et des outils pour l'implémentation des processus
- Pratiques d'implémentation des processus
- Gestion des Changements en Phase Exploitation
- Management des projets et des opérations
- Evaluation et gestion des risques en phase Exploitation des Services
- Equipes opérationnelles en phase de design et de transition des services
- Challenges, facteurs critiques de succès et risques relatifs à l'implémentation des processus et des pratiques
- Comment planifier et implémenter les technologies de Gestion des Services
- Les éléments technologiques à prendre en considération pour implémenter les processus et les activités suivantes:
- Collaboration pour le fonctionnement des processus
- Gestion des configurations
- Gestion de la connaissance
- Le Cercle de Deming et son utilisation pour le contrôle et l'amélioration continue de tous les processus

Préparation à l'examen de certification ITIL RCV

- Il est recommandé que les participants consacrent une dizaine d'heures de travail personnel pendant la semaine aux révisions, re-lectures des supports et de leurs prises notes
- Examens blancs puis corrections et restitutions commune des résultats, tout au long de la semaine et le dernier matin.
- Trucs et astuces pour réussir l'examen

Passage de l'examen de certification ITIL RCV

- **Passage de l'examen officiel « ITIL® Intermediate Capability Release Control & Validation »**
- **Documents** : Aucun document n'est autorisé pendant l'examen
- **Langue** : Français ou Anglais, au choix du candidat. (Attention, le Français est prévu par défaut. Pour l'anglais, prévenir à minima 5 jours avant le passage prévu de l'examen)
- **Type** : L'examen comporte une dizaine de questions à choix multiples (QCM) basées sur des études de cas
- **Notation** : La notation est graduée, chaque question comporte 4 réponses potentielles : une de 5 points, une de 3 points, une d'un point et une réponse à 0 point
- **Durée** : L'examen dure **90mn** ou 120mn s'il n'est pas passé dans la langue maternelle du candidat
- **Réussite** : Les candidats doivent atteindre **28 points sur 40** pour réussir l'examen (70%)

Bénéfices de cet examen de certification ITIL RCV

- Après réussite de cet examen, les stagiaires sont accrédités de **4 points** dans l'ITIL qualification scheme. 22 Points sont nécessaires pour devenir ITIL Expert
- Le PMI (Project Management Institute) vous permet de créditer 35 crédits PDUs (Professional Development Units)

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

PROCHAINES FORMATIONS

Choisir une formation de 5 jours pour gagner 4 crédits ITIL

[Formation ITIL Capability : Planning Protection & Optimisation \(PPO\)](#)

[Formation ITIL Capability : Services Offering and Agreements \(SOA\)](#)

[Formation ITIL Capability : Operational Support & Analysis \(OSA\)](#)

Choisir une formation de 3 jours pour gagner 3 crédits ITIL

[Formation ITIL Practitioner](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Design \(SD\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Strategy \(SS\)](#)

Réussir la certification ITIL RCV (Release Control & Validation)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



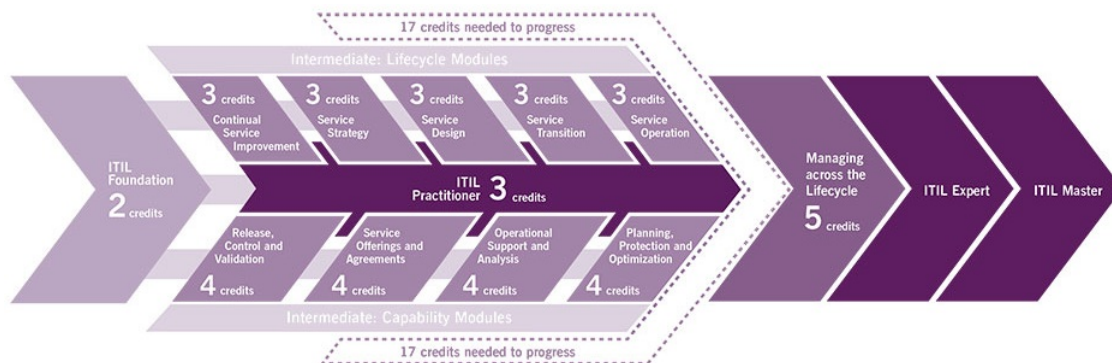
[Formation ITIL Lifecycle : Service Operation \(SO\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Service Transition \(ST\)](#)

[Formation ITIL Lifecycle : Continual Service Improvement \(CSI\)](#)

Dès que 17 points sont atteints, vous pouvez devenir ITIL Expert en choisissant la formation MALC

[Formation ITIL Managing Across the Lifecycle \(MALC\)](#)



Retrouvez cette formation sur notre site :

[Réussir la certification ITIL RCV \(Release Control & Validation\)](#)