

📌 **Contenu du Cours et Objectifs**

- Préparer et passer l'examen de certification IPRC (ITIL Practitioner Release and Control)
- Comprendre et maîtriser les processus ITIL: la Gestion des Changements, la Gestion des Configurations, la Gestion des Mises en production
- Planifier les activités des processus de Gestion des Changements, la Gestion des Configurations, la Gestion des Mises en production
- Organiser & optimiser les processus de Release and Control & organiser les relations entre ces processus
- Assurer politiques de changements dans les différents départements informatiques

📌 **Participants**

Ce cours s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels qui souhaitent, à travers ce stage, apprendre ou s'améliorer dans la planification, la mise en œuvre et l'optimisation des processus de : la Gestion des Changements, la Gestion des Configurations, la Gestion des Mises en production.

- **IL EST NECESSAIRE D'AVOIR OBTENU LA CERTIFICATION ITIL FOUNDATION POUR PARTICIPER A CE STAGE.**
- Le nombre de participants est de 4 à 9 stagiaires

📌 **Pré-requis**

L'inscription à ce cours et à la certification ITIL Practitioner IPRC nécessite 4 pré-requis :

- Remise dès l'inscription d'une photocopie du certificat ITIL Foundation mentionnant en particulier le n° d'identifiant accordé par l'EXIN au stagiaire lors de son succès à la certification ITIL Fondation
- 8 à 10 heures de préparation personnelle avant le début de la formation (travaux de lecture sur les supports remis par l'organisme de formation 15 jours avant la session)
- Succès obligatoire au minimum à 3 exercices pratiques réalisés **DURANT la formation** pour avoir accès au passage de la certification
- Présentation d'une Carte Nationale d'Identité au démarrage de l'examen de certification

📌 **Examen Certification ITIL Practitioner IPRC**

La certification EXIN Practitioner IPRC est un QCM en français de 40 questions surveillé par un examinateur indépendant du formateur (norme exigée par l'organisme officiel EXIN). Une seule réponse est possible, les tests sont envoyés à l'EXIN pour correction. Pour être certifié, 26 bonnes réponses sont nécessaires au minimum. Par ailleurs l'admissibilité à l'examen est conditionnée à la réussite de 3 études de cas réalisées durant la formation.

📌 **Support de cours**

Avant le cours (Environ 2 semaines avant le cours), le stagiaire reçoit

- l'ouvrage en LANGUE FRANCAISE: Meilleures Pratiques pour Soutien des Services (Service Support OGC traduit par l'itSMF) - ISBN 011-330957-0
- Le sujet des études de cas qui SERONT REALISEES DURANT LE COURS
- Les pré-requis EXIN pour l'examen ITIL Practitioner IPRC

Pendant le cours, le stagiaire reçoit :

- 1 exemplaire papier du support de cours par stagiaire (incluant les dictionnaires ITIL Français – anglais & 1 examen fourni par EXIN)

📌 Structure du cours

Le cours comprend pour 40% un exposé théorique à partir d'un support de cours interactif et pour 60% des exercices pratiques et des études de cas individuelles et en groupe. La réussite, durant le stage, à au moins 3 de ces études de cas est un pré-requis au passage de la certification ITIL Practitioner IPRC. Ces ateliers contribuent directement à la préparation à l'examen de certification ITIL IPRC

1 INTRODUCTION

- Gestion, organisation et optimisation des 3 processus concernés
- Analyse de l'environnement des configurations
- Maîtrise de l'environnement en évolution

2 PLANIFICATION DES ACTIVITES CLES DE MISE EN PRODUCTION, CONFIGURATION ET CHANGEMENT

A) Gestion des mises en production

- Etablir les spécifications des mises en production
- Surveillance- établissement de rapport d'efficacité des processus

B) Gestion des configurations

- Définir l'étendue de la CMDB
- Définition de la découverte, collecte et alimentation de la CMDB

C) Gestion des changements

- Objectifs et champ d'application
- Rôles et responsabilité
- Evaluer les risques

3 – RELATIONS D'ÉCHANGES ENTRE PROCESSUS

- Echange entre les processus de mise en production et de contrôle
- Intégration de la gestion des services à d'autres processus

4- ORGANISATION DES PROCESSUS

- Associer les procédures de mise en production et de contrôle aux activités professionnelles quotidiennes
- Critère de hiérarchisation des changements
- Planification de l'allocation des ressources pour la mise en production
- Assurer la qualité de la CMDB grâce aux audits

5 – LA GESTION DES MISES EN PRODUCTION

A) Planification des mises en production

- Pré-requis pour les mises en productions complète, différentielles et groupés
- Réserve de matériel définitifs et bibliothèque des logiciels définitifs

Conformités des licences de logiciel

B) Conception, création et configuration

- Gestion des constructions
- Concevoir un plan de retour à l'état initial
- S'assurer que les tests sont adaptés

C) Distribution et installation

- Aspect technique et non technique des mises en production
- Gestion logistique
- Formation et communication avec l'ensemble des partenaires

6– GESTION DES CONFIGURATIONS

- Etablir vos configurations de référence
- Gestion des relations logiques et physiques
- Identifier le temps d'indisponibilité grâce aux prises de mesure

7 – LA GESTION DES CHANGEMENT

A) Classification, hiérarchisation et approbation des changements

- Aspect commercial, technique, et financier des changements
- Evaluation des risques et impact

Echelonnement et allocation des ressources

B) Responsabilité des gestionnaires des changements

- Filtrage des demandes de changement (RFC)
- Sélection des membres du comité consultatifs d'urgence sur les changements
- Assurer les performances grâce à la revue post implantation (PIR)

8 – OPTIMISATION DES PROCESSUS DE MISE EN PRODUCTION ET DE CONTROLE

- Utiliser les indicateurs clés de performance
- Vérification de l'efficacité des processus
- Amélioration régulière de la qualité
- Application des normes de qualité
- Audit des performances et des résultats

9 - PREPARATION A L'EXAMEN DE CERTIFICATION

- Compréhension de questions complexes
- Repérage des pièges inhérents à la syntaxe ITIL
- Gestion du temps de l'examen

10 - EXAMEN DE CERTIFICATION AGREE EXIN

- Jours 1 à 4 : Formation théorique, exercices interactifs et études de cas (3 études de cas doivent être réussies par le stagiaire pour qu'il soit admissible à se présenter à l'examen de certification ITIL IPRC)
- Jour 5 : Atelier de révision à l'examen (0,5 jour), Examen de certification ITIL IPRC (QCM de 2 heures)