

ITIL® Intermediate Qualification: Release, Control and Validation - 5 dagar

kurser 996

- Du får lära dig att**
- Förbereda dig inför och skriva ITIL Intermediate Qualification: Release, Control and Validation Exam
 - Planera de viktigaste aktiviteterna för Release, Control and Validation-processer inom Service Lifecycle
 - Uppnå operativ skicklighet med hjälp av processer, aktiviteter och funktioner inom Release, Control och Validation
 - Utvärdera hur väl Release, Control och Validation lyckas med hjälp av anpassade mätmetoder

Sammanfattning För att implementera nya tjänster på ett kontrollerat och kostnadseffektivt sätt bör IT-avdelningen tillämpa bästa praxis inom ITIL Release, Control och Validation. På kursen lär du dig att planera, implementera och optimera Release-, Control- och Validation-processer och får de kunskaper som krävs för att klara ITIL Intermediate Qualification: Release, Control and Validation Certification Exam.

Vem bör delta Kursen är värdefull för dem som vill uppnå ITIL Intermediate Qualification: Release, Control and Validation certification. ITIL v3 Foundation Certificate (eller v2-v3 uppgraderingskurs) krävs för att gå kursen och skriva ITIL Certification Exam den sista dagen.

Workshops Genom workshops får du praktiska kunskaper om Release, Control and Validation-processer. Bland övningarna kan nämnas:

- Använda Change Management för att lyckas med Service Transition
- Testa för att säkra övergångens kvalitet och integritet
- Förbättra Service Delivery med Knowledge Management
- Använda Continual Service Improvement till RCV-processer

ITIL® Intermediate Qualification: Release, Control and Validation - 5 dagar

kurser 996

Introduktion och översikt

- Analysera och utforska vikten av Service Capability-strömmen
- Service Management i praktiken
- Allmänt om Service value
- Så stödjer Release, Control and Validation tjänstelivscykeln

De viktigaste Release, Control & Validation-processerna

Change Management

- Syfte och mål
- Implementera förändringar med minimala störningar och omarbetningar
- Utvärdera tekniska, finansiella och affärsaspekter
- Uppnå god service transition
- Aktiviteter, metoder och tekniker
- Granskning efter implementering
- Mätmetoder för att kontrollera effektivitet

Service Asset and Configuration Management (SACM)

- Affärsvärdet i SACM-processen
- Aktiviteter, metoder och tekniker
- Stödja ett effektivt genomförande av SACM-processen med hjälp av ett konfigurationshanteringssystem (CMS)
- Beskriva verktyg, aktivitetsmodell och leverabler för genomförandet av varje nyckelaktivitet
- Effektivt mäta SACM-processen
- Vanliga aktiviteter för konfigurationshantering

Service Validation and Testing (SVT)

- Så skapar Service Validation and Testing affärsvärde
- Avgöra hur principer kan driva och stödja genomförandet av SVT-processen
- Service V Model
- Uppnå relevanta testdata
- Skapa bra tjänsteleverabler med hjälp av testnivåer och testmodeller
- Mäta SVT-processen vad gäller affärsvärde

Release and Deployment Management (RDM)

- Analysera hur tjänster lanseras i produktion för att säkerställa effektiv tjänsteanvändning
- Planera, schemalägga och kontrollera releaser
- Identifiera tydliga villkor för planering inklusive kriterier för godkänt/icke godkänt

- Illustrera huvudaktiviteter och hur de relaterar till Release, Control och Validation
- Ge Early Life support efter driftsättning av den nya releasen
- Definiera mätmetoder för processkvalitet

Request Fulfillment and Service Evaluation

Analysera hur tjänsteförfrågningar ska hanteras

- Request Fulfillment för att etablera en självhjälpstjänst
- Identifiera skillnaderna mellan Request Fulfillment och Incident Management

Utvärdera tjänster mot målprestationer inom förändringskontexten

- Uppfylla utlovad tjänstenivåprestanda
- Intentionella och icke intentionella effekter av en förändring
- Utvärdera tjänsteprestanda och jämföra med verklig prestanda

Knowledge Management (KM)

- KM-processens affärsvärde
- Identifiera vad som utgör en effektiv KM-strategi
- Analysera grunderna inom KM-konceptet med DIKW-strukturen
- Beskriva de viktigaste stegen inom effektiv data- och informationshantering

Roller och ansvarsområden

- Change Management
- Service Asset and Configuration Management
- Release and Deployment
- Service Performance and Risk Evaluation

Teknik- och implementeringshänsyn

- Teknik som del av att implementera Service Management
- Hantera förändringar inom operativ verksamhet
- Utmaningar, viktiga framgångsfaktorer och risker
- Planering och implementering av Service Management-tekniker
- Använda Deming-cykeln för att utföra kontinuerlig självövervakning och självkorrigering inom alla processer