



Programme de formation pour :

ITIL[®] Lifecycle : Certification Transition des services (ST)

Nombre de jours	3
Participants	Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent obtenir la certification ITIL en transition des services.
Pré-requis	Il est nécessaire d'avoir obtenu la certification ITIL Foundation (ou l'examen de mise à niveau v2-v3, ou bridge) pour suivre cette formation et passer l'examen de certification ITIL lors du dernier jour.
Objectifs	Au cours de cette formation, vous apprendrez à planifier, gérer et optimiser les processus de transition des services. À travers des un cours magistral, des tâches, des examens blancs et des séances de révision, vous acquerez les connaissances nécessaires pour passer l'examen de certification ITIL v3 en transition des services.
Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 poste de travail complet par personne ● De nombreux exercices d'application ● Mise en place d'ateliers pratiques ● Remise d'un support de cours ● Passage de certification(s) dans le cadre du CPF ● Remise d'une attestation de stage

1 - Transition des services ITIL : Introduction et vue d'ensemble

- Finalité et objectifs
- Lier la transition des services aux autres étapes du cycle de vie ITIL
- Transition des services et création de valeur pour les métiers
- Principes de la transition des services : le concept de service et le rôle des utilités et des garanties

2 - Principes clés de la transition des services

- Établir une politique formelle et une structure commune pour la mise en œuvre de tous les changements requis
- Soutenir le transfert des connaissances, le support des décisions et la réutilisation des processus, des systèmes et autres éléments
- Anticiper et gérer les changements de direction
- Spécifications de transition des services tout au long du cycle de vie
- Optimiser la performance de la transition des services et la métrique typique pouvant être utilisée

3 - Gestion du changement

- Gestion maîtrisée du changement avec un minimum d'interruption
- Méthodes standardisées pour une gestion rapide et efficace des changements
- Optimisation des risques métier

4 - Gestion des actifs et de la configuration des services

- Identifier contrôler et compter les actifs et les CI
- Enregistrer les changements dans le système de gestion des configurations

5 - Gestion des connaissances

- Faciliter une prise de décision informée avec un système de gestion des connaissances des services (SKMS)
- La structure Données-Informations-Connaissances-Sagesse (Data-Information-Knowledge-Wisdom)

6 - Gestion de la mise en production et du déploiement

- Assembler et positionner tous les aspects des services de la production
- Établir une utilisation efficace des services, nouveaux ou modifiés
- Optimisation de la vitesse, des risques, des coûts pour la livraison des changements

7 - Autres considérations

- Planification et support de transition
- Validation et test des services : le modèle en V des services
- Évaluer les performances par rapport aux attentes

8 - Gestion des personnes tout au long de la transition des services

- Contribution aux activités de transition des services : nature, but et valeur
- Gestion des communications et de l'engagement, des changements organisationnels et des parties prenantes
- Le rôle et les exigences de la transition des services dans d'autres processus ITIL

9 - Organiser la transition des services

- Rôles et responsabilités
- Appliquer la transition des services dans des circonstances diverses
- Identifier le contexte organisationnel

10 - Problèmes liés à la technologie

- Définir les exigences en matière d'outils et de technologie
- Analyser les exigences en termes de technologie pour les éléments de transition des services
- Soutenir la transition des services à travers la technologie
- Intégrer la transition des services dans le cycle de vie complet
- Rapprocher technologie et situation organisationnelle

11 - Implémenter et améliorer la transition des services

- Mettre en oeuvre la transition des services dans un environnement virtuel ou cloud
- Difficultés de la transition des services
- Identifier les facteurs clés de réussite (CSF) et les risques qui affectent la viabilité de services nouveaux ou modifiés
- Définir les CSF et les indicateurs clés de performance (KPI)
- Évaluer les avantages et les risques pour des services nouveaux ou modifiés
- Intégrer des facteurs externes dans l'analyse