

Formation Lifecycle stream ITIL - Transition des services (ST)

Objectifs de la formation Lifecycle ITIL

Cette formation Lifecycle ITIL V3 vous permettra de :

- Définir les activités clés des processus de la transition des services
- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de transition des services
- Évaluer la réussite des processus de transition des services en appliquant des mesures clés
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermédiaire gestion de la transition des services

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Cette formation Lifecycle ITIL V3 s'adresse aux : - Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance - Responsables de processus - Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus IT - Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes - Représentants business ou d'activités métiers

Prérequis :

- Avoir suivi la formation "ITIL Foundation V3" (FIV3) ou les formations "ITIL - Foundation v2" (FIV2) et "ITIL - Bridge V2 vers V3" - Être certifié ITIL Foundation V3



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Contenu du cours Lifecycle ITIL

Introduction à la transition des services

La Transition des services comme pratique

Service, valeur et composition d'un service

Fonction, processus et rôle

Mission, but et objectifs de la transition des services

Périmètre de la conception de services et processus utilisés dans la phase de transition des services

Position de la phase de transition des services dans le cycle de vie des services, interfaces, entrées et sorties

Valeur potentielle pour le métier

Processus de transition des services

Soutien et planification de la phase de transition

Gestion des changements (Change Management)

Gestion des actifs et des configurations (Asset and Configuration Management)

Gestion des mises en production et des déploiements (Release and Deployment Management)

Gestion de la validation et des tests de service (Service Validation and Testing Management)

Évaluation (Evaluation)

Gestion de la connaissance (Knowledge Management)

Activités de transition des services

Gestion de la communication et des engagements (Commitment)

Gestion des changements organisationnels et des parties prenantes (Stakeholder Change. Rôles organisationnels, Responsabilités et rôles de la transition des service dans les changements organisationnels. Planification et implémentation des changements organisationnels et sorties des autres phases du cycle de vie utiles à la gestion des changements organisationnels.

Évaluation de la capacité de l'organisation à piloter l'avancement des changements

organisationnels. Méthodes, pratiques et techniques utilisées dans la gestion de changements.

Gestion des parties prenantes (Stakeholder Management)

Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Organisation de la transition des services

Rôles de la transition des services et responsabilités

Contexte organisationnel de la transition des services

Relations de la transition des services avec les autres phases du cycle de vie des services

Implémentation et amélioration de la transition des services

Phases d'introduction de la transition des services dans une organisation dont : justification, conception, gestion des changements culturels, risques et valorisation des bénéfices

Mesures par facteurs critiques de succès (CSF) et indicateurs clés de performance (KPI)

Challenges, pré-requis de succès et risques qui affectent la viabilité de nouveaux services ou de services modifiés

Challenges dans la phase de Transition des Services et Facteurs externes qui influent sur la Transition des Services

Considérations technologiques

Exigences technologiques pour la phase de transition des services pour le soutien de la phase de transition elle-même et pour le soutien de l'intégration de la phase de transition dans le cycle complet de vie des services

Préparation à l'examen et examen blanc

Examen

Examen (en anglais) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Service Transition de l'EXIN.

Formation E-Learning Lifecycle ITIL V3

Cette formation Lifecycle ITIL V3 prépare au test suivant : ITV3ST (examen compris dans le prix de la formation) et entre en jeu dans le cursus de certification suivant : ITIL V3

Intermediate: Service Transition Offre Spéciale pour toutes inscriptions en inter-entreprise;

Cette formation Lifecycle ITIL V3 vous est offerte en Elearning pendant un mois. Pendant

Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghbir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



ITgate
Training

Your Gateway to Excellence

cette période, vous bénéficiez d'un accès illimité à notre plate-forme Elearning dédiée (Support de cours, Travaux Pratiques, QCM, Video, etc...) Vous pourrez ainsi préparer la formation avant sa réalisation et bien sûr revenir sur certains points après la formation tout en échangeant avec un formateur sur le portail.