

## Qualification ITIL® Intermediare : Transition des services - 3 jours *formation 992*

- Vous apprendrez à**
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediare en transition des services
  - Définir les activités clés des processus de transition des services dans le contexte du cycle de vie des services
  - Améliorer la qualité de la provision des services informatiques au sein de l'entreprise
  - Mesurer les processus de transition des services en utilisant les facteurs clés de réussite et les indicateurs clés de performance

**Objectif** La mise en place réussie des bonnes pratiques ITIL de transition des services permet aux services informatiques de transformer les services (nouveaux ou modifiés) en opérations, en s'assurant que les exigences sont efficacement satisfaites tout en contrôlant les risques de défaillance et d'interruption. Vous apprendrez à planifier, mettre en œuvre et optimiser les processus de transition des services. Vous acquerez les connaissances nécessaires pour passer l'examen de certification ITIL Intermediare en transition des services.

**À qui s'adresse cette formation** Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent obtenir la certification ITIL en transition des services. Il est nécessaire d'avoir obtenu la certification ITIL v3 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.

**Ateliers** Au cours de cette formation, vous acquerez des connaissances des processus de transition des services. Les ateliers comprennent :

- Évaluer les critères de transition des services pour un environnement professionnel de services
- Développer un processus de gestion des changements pour ajouter un nouveau service
- Mettre en place des stratégies de gestion des parties prenantes
- Développer et justifier des stratégies de test de nouveaux services dans divers environnements professionnels
- Spécifier les exigences en matière d'outils et les critères permettant une mise en œuvre réussie

## Qualification ITIL® Intermediare : Transition des services - 3 jours formation 992

### 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

### Principes clés de la transition des services

- Examiner la totalité des services, leurs commodités et leurs garanties
- 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

### Processus fondamentaux de transition des services

#### Gestion du changement

- Gestion maîtrisée du changement: les sept R
- Méthodes standardisées pour une gestion rapide et efficace des changements
- Optimisation des risques métier

#### 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

#### Gestion des actifs de service et des configurations

- 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)

#### 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

### 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

### Activités opérationnelles courantes de la transition des services

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

### Organiser la transition des services

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

### 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

### Implémenter et améliorer la transition des services

- 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