

Formation ITIL V3 Intermediate - Transition des Services (TS)



Le cycle de vie d'un service se décompose selon ITIL V3 en cinq phases qui décrivent comment un service doit être pensé, conçu, déployé et amélioré. L'objectif de cette formation est de fournir aux participants les clés nécessaires pour contrôler l'impact au niveau métier de toutes les modifications du SI et s'assurer de l'adéquation des caractéristiques du service. Vous acquerrez, par ailleurs, les connaissances nécessaires pour obtenir l'examen de certification ITIL Intermediate V3 ST

Objectifs

- Savoir 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
- Être en mesure d'évaluer la réussite des processus de transition des services en appliquant des mesures clés
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediate gestion de la transition des services

Public concerné

- 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
- Représentant

Pré requis

- Avoir suivi la formation "ITIL Foundation V3" (MG101) ou connaissances équivalentes
- Être certifié ITIL Foundation V3

Une formation de 3 jours

Caractéristiques	Paris
Tarif : 1750 € HT par personne	04/04/2011
Numéro de formateur : 11753687675	05/10/2011
Nombre d'heures : 21	
Référence : MG183	
Contact : Patrick LE GOFF	
Telephone : 01.76.60.66.10	
Email : contact@kaptive.com	

Description des modules

num	Module
1	Introduction à la transition des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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
2	Processus de transition des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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)
3	Activités de transition des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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)
4	Organisation de la transition des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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
5	Implémentation et amélioration de la transition des services
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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
6	Considérations technologiques
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - 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
7	Préparation à l'examen et examen blanc
8	Examen
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Examen (en anglais) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Service Transition de l'EXIN.