

# ITIL® Intermediate Lifecycle : ST- Transition des Services (test inclus)

Référence : IT022

Durée : 3 jours

Certification : ITIL® ST

## CONNAISSANCES PREALABLES

- Avoir la certification ITIL® Foundation. • Etre familiarisé avec la terminologie ITIL® et d'être partie prenante dans le cadre des activités professionnelles courantes d'un ou de plusieurs des processus étudiés. • La lecture, en amont, des ouvrages de référence ITIL® est un plus pour préparer la formation. • Un bon niveau d'anglais est nécessaire (examen en anglais uniquement).

## PROFIL DES STAGIAIRES

- Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus. • Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance. • Représentants business ou d'activités métiers. • Responsables de processus. • Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes.

## OBJECTIFS

- Être en mesure d'évaluer la réussite des processus de transition des services en appliquant des mesures clés. • Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de transition des services. • Préparer au mieux la certification ITIL® Intermediate Lifecycle Service Transition. • Savoir définir les activités clés des processus de la transition des services.

## CERTIFICATION PREPAREE

ITIL® Intermediate Lifecycle : Transition des services

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

## FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL®

## METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

## CONTENU DU COURS

### Introduction et vue d'ensemble

- 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
- Être en mesure d'évaluer la réussite des processus de transition des services

### Les processus de transition des services

- Gestion de la communication et des engagements

- Gestion des changements organisationnels et des parties prenantes
- Rôles organisationnels, Responsabilités et rôles de la transition des services 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

### **Les activités de transition des services**

- Considérations de la Transition des Services pour :
- Phases d'introduction de la Transition des Services dans une organisation (ST 8.1) dont : Justification (ST 8.1.1) - Conception (ST 8.1.2) - Gestion des changements culturels, risques et valorisation des bénéfices (ST 8.1.3 - 8.1.5)
- Mesures par Facteurs Critiques de Succès (CSF) et Indicateurs-clés de performance (KPI) (ST 9.2)
- Challenges, Pré-requis de succès et Risques qui affectent la viabilité de nouveaux services ou de services modifiés (ST 9.1, 9.2, 9.3)
- Challenges dans la phase de Transition des Services et Facteurs externes qui influent sur la Transition des Services (ST 9.4)

### **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, Prérequis de succès et risques qui affectent la viabilité de nouveaux services ou de services modifiés et Facteurs externes qui influent sur la Transition des Services

- 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

### **Organisation de la Transition des Services**

- Rôles de la Transition des Services et Responsabilités (ST 6.1 et ST 6.3)
- Contexte organisationnel de la Transition des Services (ST 6.2)
- Relations de la Transition des Services avec les autres phases du Cycle de Vie des Services (ST 6.4)

### **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

### **Synthèse, ateliers et préparation de l'examen**

- Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel
- Examen blanc et restitution commune des résultats

### **Passage de l'examen en vue de l'obtention de la certification ITIL® Intermediate Lifecycle Service Transition**

- Examen de 90 minutes - 8 questions disponible uniquement en Anglais

- 
- 

- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited