

## Formation ITIL Lifecycle : Certification Transition des services (ST)

<b>Durée :</b>	3 jours
<b>Public :</b>	Directeurs informatiques, managers, administrateurs systèmes, développeurs, toutes personnes concernées par les SI
<b>Pré-requis :</b>	Avoir suivi le cours ITIL Foundation ou notions équivalentes
<b>Objectifs :</b>	Vous préparer pour réussir l'examen de certification ITIL en stratégie des services (Service Strategy, SS) Analyser les principes, les techniques et les relations pour créer une SS Identifier le but, l'ampleur et les objectifs de chaque processus SS à%valuer la gouvernance IT pour définir une stratégie et exploiter les cadres de travail et les organismes de la gouvernance
<b>Sanction :</b>	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
<b>Taux de retour à l'emploi:</b>	Aucune donnée disponible
<b>Référence:</b>	GES101211-F
<b>Note de satisfaction des participants:</b>	Pas de données disponibles
<b>Certifications :</b>	Itil 4 foundation score : 68,42 / 100 Taux d'obtention : 64,52 % (score : 76,40 / 100) calculé le 01/04/2024

### 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

### 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

## **Processus fondamentaux de transition des services**

### 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

### 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 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)

### 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
- 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

## **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 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**

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

