

## **Contenu détaillé du cours ITIL® Service Transition**

Le cours couvre les arguments suivants.

### **Introduction**

- Introduction au cours
- Introduction à la gestion des services informatiques
- Introduction à la transition des services

### **Les principes de la transition des services**

- Politiques de transition des services, principes et meilleurs pratiques
- Comment utiliser les métriques pour assurer la qualité d'un service, nouveau ou changé, et l'efficacité et l'efficience de la transition
- Les inputs et les outputs de la transition des services quand il s'interface avec les autres phases

### **Les processus de la transition des services**

- Une perspective pour la gestion de la finalité et de la valeur des processus de transition des services, comment les connecter avec la transition et les autres phases du cycle de vie des services

### **Gérer les ressources dans la phase de transition des services**

- Comment adresser et gérer les aspects de communication et engagement de la transition des services
- Comment gérer le changement de l'organisation et des parties prenantes
- Comment développer une stratégie de gestion des parties prenantes, les cartographier, analyser et contrôler les changements du niveau d'engagement

### **Organisation pour la transition des services**

- Comment les fonctions techniques et applicatives se connectent-elles avec la transition
- Les interfaces qui existent entre la transition des services et les autres unités organisationnelles
- Les rôles et les responsabilités de la transition des services, comment et quand sont-ils utilisés et exemples de comment les petites ou les grandes organisations de transition des services seraient structurées pour utiliser ces rôles
- Pourquoi la transition des services a besoin de la conception et de l'exploitation des services

### **Considérations sur la technologie**

- Les besoins de technologie pour soutenir la transition des services
- Types de gestion des connaissances, outil de gestion des actifs et des configurations, de workflow qui peuvent être utilisés pour soutenir la phase

### **Mise en œuvre de la transition des services**

- Les activités clés pour introduire et intégrer l'approche à la transition des services dans l'organisation
- La conception, création, mise en œuvre et utilisation de la transition des services dans un environnement virtuel ou cloud

### **Défis, facteurs critiques de succès et risques**



### Préparation à l'examen

- Règles, renseignements et meilleures pratiques pour passer l'examen
- Exécution d'examens blancs (deux examens blancs sont fournis)

### Examen

- Exécution de l'examen ITIL Service Transition