

Contenuto dettagliato del corso ITIL® Service Transition

Il corso copre i seguenti argomenti.

Introduzione

- Introduzione al corso ITIL Service Transition
- Introduzione all'IT Service Management
- Introduzione alla fase Service Transition

I principi della fase Service Transition

- Politiche della fase Service Transition, principi e best practice
- Come utilizzare le metriche per assicurare la qualità di un servizio (nuovo o modificato) e l'efficacia e l'efficienza della transizione
- Input e output del Service Transition quando si interfaccia con le altre fasi

I processi della fase Service Transition

- Una prospettiva per la gestione della finalità e del valore dei processi del Service Transition, come collegarli con la transizione e le altre fasi del Service Lifecycle

Gestire le risorse nella fase di Service Transition

- Come indirizzare e gestire gli aspetti di comunicazione e di avvio della fase Service Transition
- Come gestire il cambiamento dell'organizzazione e degli stakeholders
- Come sviluppare una strategia di gestione degli stakeholders, mappare, analizzare e controllare i cambiamenti del livello di impegno

Organizzazione per la fase Service Transition

- In che modo le funzioni tecniche e applicative si connettono con la transizione
- Interfacce esistenti tra la fase Service Transition e le altre unità organizzative
- Ruoli e responsabilità della fase Service Transition, come e quando vengono utilizzati e esempi di come le piccole o grandi organizzazioni della fase Service Transition sarebbero strutturate per utilizzare questi ruoli
- Perché la fase Service Transition ha bisogno della progettazione e dell'operatività dei servizi

Considerazioni sulla tecnologia

- Necessità tecnologiche per sostenere la fase Service Transition
- Modalità di gestione delle conoscenze, strumenti di gestione degli attivi e configurazioni, workflow che possono essere utilizzati a sostegno di questa fase

Implementazione della fase Service Transition

- Attività chiave per introdurre e integrare l'approccio alla fase Service Transition dei servizi nell'organizzazione
- Progettazione, creazione, implementazione e utilizzo della fase Service Transition in un contesto virtuale o cloud

Sfide, fattori critici di successo e rischi



Preparazione all'esame

- Regole, informazioni e best practice per passare l'esame
- Prove d'esame (sono fornite 2 prove d'esame)

Esame

- Esecuzione dell'esame ITIL Service Transition

Per maggiori informazioni su questo corso, visita il nostro sito al seguente link

<http://www.innovativelearning.it/index.php/it/itil/itilintermediatemenu-it/itil-service-lifecyclemenuitem-it/itil-service-transitionmenuitem-it>