

ITSM - Gestion des services IT

ITIL Intermédiaire ST - Transition des services - Avec certification

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4,6/5 | ITIL3-TRAN | Certification ITIL Intermediate Lifecycle ST (incluse) | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Informatique > Management du SI > ITSM - Gestion des services IT



À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Savoir définir les activités clés des processus de la transition des services
- Maîtriser des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de transition des services
- Evaluer la réussite des processus de transition des services en appliquant des mesures clés
- Préparer au mieux la certification "ITIL Intermediate Lifecycle Service Transition" accréditée par l'EXIN.

Niveau requis

Avoir au moins une des certifications suivantes : "ITIL V3 Foundation dans la gestion des services IT" ou "ITIL V2 Foundation", plus la mise à niveau "ITIL V2-V3 Foundation".

Public concerné

Responsables de processus, chefs de projets et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus, responsables qualité...

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

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

Les processus de transition des services

- Soutien et planification de la phase de transition
- Gestion des changements
- Gestion des actifs et des configurations
- Gestion des mises en production et des déploiements
- Gestion de la validation et des tests de service
- Évaluation
- Gestion de la connaissance

Les activités 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
- Évaluation de la capacité de l'organisation à piloter l'avancement des changements organisationnels, méthodes, pratiques et techniques utilisées dans la gestion de changement
- Gestion des parties-prenantes

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
- 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

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 de certification "ITIL Intermediate Lifecycle ST"

- Examen blanc avec correction encadrée et commentée par le formateur

Passage de la certification

- Le prix et le passage de l'examen sont inclus dans la formation
- L'examen (en anglais) a lieu le dernier jour, à l'issue de la formation et s'effectue en ligne, pour une durée moyenne de 2h00
- Il s'agit d'un QCM de 8 questions complexes basées sur un scénario (70% de bonnes réponses sont nécessaires pour l'obtention de la certification, soit 28 points)
- Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité
- La réussite de l'examen de certification crédite 3 points dans le schéma de qualification ITIL

Modalités d'évaluation des acquis

L'évaluation des acquis se fait :

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)