

## ITIL® Intermediate Qualification: Service Transition - 3 dagar

*kurser 992*

- Du får lära dig att**
- Förbereda dig inför och skriva ITIL Intermediate Qualification: Service Transition Certification Exam
  - Skissera viktiga aktiviteter för Service Transition-processer inom ramen för Service Lifecycle
  - Förbättra kvaliteten på de IT-tjänster som erbjuds inom en organisation
  - Mäta Service Transition-processer med viktiga framgångsfaktorer och nyckeltal
- Sammanfattning** En lyckad implementering av ITIL Service Transition bästa praxis låter IT-avdelningen utveckla kunskaper om hur man inför nya tjänster samt säkerställer att kraven förverkligas på ett effektivt sätt samtidigt som man behåller kontrollen över risker för misslyckande och störningar. På den här kursen får du lära dig att planera, implementera och optimera Service Transition-processer, du får de kunskaper som krävs för att klara ITIL Intermediate Qualification: Service Transition Certification Exam.
- Vem bör delta** Kursen är värdefull för de som vill uppnå ITIL Intermediate Qualification: Service Transition Certificate. ITIL v3 Foundation Certificate (eller v2-v3 uppgraderingskurs eller motsvarande) krävs för att gå kursen och skriva ITIL Certification Exam på kursens sista dag.
- Workshops** Den här kursen ger kunskaper om Service Transition-processer. Dessa workshops ingår:
- Utvärdera Service Transition-kriterier för tjänste- och affärsmiljö
  - Utveckla en Change Management-process för att introducera en ny tjänst
  - Skapa strategier för hantering av intressenter
  - Utveckla och verifiera teststrategier för nya tjänster inom en rad affärsmiljöer
  - Specificera krav på verktyg och kriterier för framgångsrik implementering

## ITIL® Intermediate Qualification: Service Transition - 3 dagar

*kurser 992*

### Introduktion och översikt

- Syfte och mål
- Länka Service Transition till andra stadier i ITIL-livscykeln
- Så skapar Service Transition affärsvärde
- Service Transition-principer: tjänstekonceptet och rollen av funktioner och garantier

### Service Transition: grundprinciper

- Utforska alla tjänster, deras användning och garantier
- Fastställa en formell policy och ett ramverk för implementering av alla förändringar
- Stödja kunskapsöverföring, beslutsstöd och återanvändning av processer, system och andra delar
- Förutse och hantera korrigeringar av inriktning
- Säkerställa Service Transition-kravens närvaro under hela livscykeln

### De viktigaste ITIL-processerna inom Service Transition

#### Change Management

- Hantera förändringar på ett kontrollerat och konsekvent sätt och med ett minimum av störningar: de sju R:en
- Standardisera metoder för effektiv hantering av förändringar
- Optimera affärsrisker

#### Service Asset and Configuration Management

- Identifiera och styra tjänstetillgångar och CI
- Registrera alla förändringar i konfigurationshanteringssystemet

#### Knowledge Management

- Fatta bättre beslut med ett Service Knowledge Management System (SKMS)
- Data-Information-Knowledge-Wisdom

#### Release and Deployment Management

- Sammanställa och positionera alla tjänsteaspekter i produktionen
- Etablera en effektiv användning av nya eller ändrade tjänster
- Optimera snabbhet, risk och kostnad vid förändringar

#### Andra hänsyn

- Planering och support vid övergång
- Validering och testning av tjänster: Service V Model
- Utvärdera prestation kontra förväntningar

### Vanliga operativa Service Transition-händelser

- Syfte och värde med att stödja Service Transition-händelser
- Hantera kommunikation och engagemang
- Hantera förändringar vad gäller organisation och intressenter
- Stakeholder Management: intressenthantering
- Service Transition: roll och krav inom andra ITIL-processer

### Organisera inför Service Transition

- Roller och ansvarsområden
- Tillämpa Service Transition under olika omständigheter
- Identifiera det organisatoriska sammanhanget

### Teknikrelaterade frågor

- Definiera teknik- och verktygskrav
- Analysera vilka teknikkrav som ställs på de olika delarna av Service Transition
- Stödja Service Transition med teknik
- Integrera Service Transition med hel livscykeln
- Matcha tekniken med den organisatoriska situationen

### Viktiga framgångsfaktorer och risker

- Utmaningar för Service Transition
- Identifiera viktiga framgångsfaktorer och risker som påverkar genomförbarhet för nya och ändrade tjänster
- Etablera viktiga framgångsfaktorer och nyckeltal (KPI)
- Bedöma fördelar och risker med nya eller ändrade tjänster
- Analysera med hänsyn till externa faktorer