

ITIL® Service Lifecycle: Service Transition

Süre: 3 Gün

Açıklama

ITIL Hizmet Geçiş Eđitimi, değişim, yapılandırma ve sürüm yönetimi konularını ele alan 3 günlük bir eğitim programıdır.

Service Transition programı geçiş planlaması, değişim değerlendirme, dağıtım yönetimi, hizmet doğrulama ve bilgi yönetimini kapsar.

Eđitimin ana odak alanları şu şekildedir:

- Geçiş desteęi ve planlama
- Hizmet varlıkları ve yapılandırma yönetimi
- Deęişim yönetimi
- Deęişim deęerlendirme
- Sürüm ve dağıtım yönetimi
- Hizmet doğrulama ve test etme
- Bilgi birikimi yönetimi

Bu eğitimde neler öğreneceksiniz?

- Uygulama kavramı olarak hizmet yönetiminin önemi, hizmet geçiş ilkeleri, amaçları ve hedefleri
- ITIL hizmeti geçişindeki süreçlerin diğer yaşam döngüsü süreçleriyle nasıl etkileşime girdiği
- ITIL hizmet geçiş süreçlerinde kullanılan alt işlemler, etkinlikler, yöntemler ve işlevler
- ITIL hizmet geçişindeki roller ve sorumlulukların yanı sıra mükemmelliğe ulaşmayı sağlayacak faaliyetler ve işlevler
- ITIL hizmet geçiş performansını ölçme
- ITIL hizmet geçişini çevreleyen teknolojiler ve uygulamalar
- ITIL hizmet geçiş ile ilgili zorluklar, kritik başarı faktörleri ve riskler

Kimler Katılmalı?

ITIL ile ilgili en iyi uygulamalar hakkında daha fazla bilgi sahibi olması gereken BT operasyonlarından sorumlu kişiler, BT yönetimi çalışanları ve teknik kişiler

BT departmanında veya BT ile bağlantılı olarak ITIL süreçlerini yönetmek, uygulamak veya danışmanlık yapmaktan sorumlu olan herkes

Eğitim İçeriği

Service Transition

- Purpose and Objectives
- Scope
- Business Value
- Context
- Processes

Service Transition Principles

- Policies
- Define and Implement a Formal Policy
- Implement All Changes to Services
- Adopt a Common Framework and Standards
- Maximize Reuse of Established Processes and Systems
- Align Plans with the Business Needs
- Establish and Maintain Relationships with Stakeholders
- Establish Effective Controls and Disciplines
- Provide Systems for Knowledge Transfer and Decision Support
- Plan Release Packages
- Anticipate and Manage Course Corrections
- Proactively Manage Resources Across Service Transition
- Ensure Early Involvement in the Service Lifecycle
- Provide Assurance of the Quality of the New or Changed Service
- Proactively Improve Quality During the Service Transition
- Optimizing Performance
- Inputs and Outputs by Lifecycle Stage

Transition Planning and Support

- Purpose and Objectives
- Scope of Transition Planning and Support
- Business Value

- Policies, Principles, and Basic Concepts
- Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs, and Outputs
- Process Interfaces with Transition Planning and Support
- CSFs and KPIs
- Challenges and Risks
- Roles and Responsibilities

Service Asset and Configuration Management

- Purpose and Objectives
- Scope of Service Asset and Configuration Management
- Business Value
- Policies, Principles, and Basic Concepts
- Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs, and Outputs
- Process Interfaces with Service Asset and Configuration Management
- CSFs and KPIs
- Challenges and Risks
- Roles and Responsibilities

Change Management

- Purpose and Objectives
- Scope of Change Management
- Business Value
- Policies, Principles, and Basic Concepts
- Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs, and Outputs
- Process Interfaces with Change Management
- CSFs and KPIs
- Challenges and Risks
- Roles and Responsibilities

Change Evaluation

- Purpose and Objectives
- Scope of Change Evaluation
- Business Value
- Policies, Principles, and Basic Concepts
- Key Terminology
- Activities, Methods, and Techniques

- Trigger, Inputs, and Outputs
- Process Interfaces with Change Evaluation
- CSFs and KPIs
- Challenges and Risks
- Roles and Responsibilities

Release and Deployment Management

- Purpose and Objectives
- Scope of Release and Deployment Management
- Business Value
- Policies and Principles
- Basic Concepts
- Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs, and Outputs
- Process Interfaces with Release and Deployment Management
- CSFs and KPIs
- Challenges and Risks
- Roles and Responsibilities

Service Validation and Testing

- Purpose and Objectives
- Scope of Service Validation and Testing
- Business Value
- Policies, Principles, and Basic Concepts
- Activities, Methods, and Techniques
- Trigger, Inputs, and Outputs
- Process Interfaces with Service Validation and Testing
- CSFs and KPIs
- Challenges and Risks
- Roles and Responsibilities

Knowledge Management

- Purpose, Objectives, and Scope
- Business Value
- Policies, Principles, and Basic Concepts
- Activities, Methods, and Techniques
- Triggers, Inputs, and Outputs
- Process Interfaces with Knowledge Management
- CSFs and KPIs

- Challenges and Risks
- Roles and Responsibilities

Managing People and Organizing for Service Transition

- Managing Communications and Commitment
- Managing Organizational and Stakeholder Change
- Organizational Development
- Functions
- Organizational Context for Transitioning A Service

Technology and Implementation Considerations

- Knowledge Management Tools
- Collaboration
- Configuration Management System
- Integrated Approach to Service Transition Processes
- Implementing Service Transition in a Virtual or Cloud Environment

Service Transition Challenges, Risks, and CSFs

- Challenges
- Risks
- CSFs
- External Factors

Exam Preparation

Katılım Koşulları

Katılım için gerekli hazırlık ve teknik koşulları bu sayfadaki İletişim Formu üzerinden teyit edebilirsiniz.