

Kod szkolenia: **HF439S**

Tytuł szkolenia: **ITIL®Service Transition(ST)**

Dni: **3**



Opis:

Warsztaty Service Transition to 3-dniowe szkolenie, obejmujące fazę przekazania usług – trzecią z pięciu faz cyklu życia usługi opisywaną w podstawowych publikacjach ITIL®. Faza ta ma na celu zarządzanie i koordynację wszystkich procesów, działań i projektów potrzebnych do zbudowania, przetestowania i wdrożenia usługi w środowisku produkcyjnym.

Adresaci szkolenia

Osoby, które wymagają szczegółowej wiedzy z zakresu fazy przekazania usług stanowiącej jedną z pięciu podstawowych publikacji ITIL®, oraz realizacji zadań tej fazy cyklu życia usługi w celu zwiększenia jakości świadczenia usług IT w organizacji.

Specjaliści IT pracujący w lub zamierzający poznać problematykę przekazania usług i wymagający szczegółowego zrozumienia procesów, funkcji i działań związanych z tą fazą cyklu życia usługi.

Osoby dążące do uzyskania tytułu ITIL® Expert in IT Service Management, dla uzyskania którego certyfikacja w zakresie fazy przekazania usług jest jednym z warunków wstępnych.

Osoby poszukujące rozwoju w zakresie certyfikacji ITIL® dla których certyfikat ITIL® Expert jest warunkiem wstępnym.

Wymagania

- 2–4 lata doświadczenia zawodowego w zarządzaniu usługami informatycznymi;
- ITIL® V3 Foundation Certificate in IT Service Management; HF421M;
- ITIL® V2 Foundation Certificate oraz V2–V3 Foundation Bridge Certificate. Zakłada się, że uczestnicy przeczytają pięć podstawowych publikacji ITIL® w zakresie zarządzania usługami w całym cyklu ich eksploatacji HE785M .

Informacje dodatkowe

Szkolenie może być zrealizowane w języku polskim lub angielskim. Uczestnicy otrzymują akredytowane materiały szkoleniowe w języku angielskim.

Egzamin

Podczas egzaminu nie można korzystać z materiałów pomocniczych. Oparty na scenariuszach test wielokrotnego wyboru obejmuje 8 zadań. Czas trwania egzaminu — 90 minut. Każde pytanie ma 4 możliwe odpowiedzi, za które można uzyskać od 0 do 5 punktów. Aby zaliczyć egzamin, kandydat musi uzyskać 28 punktów z 40 możliwych (70% poprawnych odpowiedzi).

Program szkolenia:

Główne tematy kursu obejmują zarządzanie i nadzorowanie procesów i działań w fazie przekazania usługi. Kurs przekazuje wiedzę na temat relacji i zasad współpracy pomiędzy aktywnościami procesów fazy przekazania usługi a działaniami procesów, funkcji i ról pozostałych faz cyklu życia usługi informatycznej opisanych w pięciu podstawowych publikacjach ITIL®. Zawiera także rozważania dotyczące implementacji, udoskonalania i technologii używanych w fazie przekazania usługi.

Szkolenie obejmuje m.in. omówienie następujących procesów:

1. Planowanie i wsparcia przekazania usług (Transition Planning and Support).
2. Zarządzanie zmianami (Change Management).
3. Zarządzanie zasobami i konfiguracją usług (Service Asset and Configuration Management).
4. Zarządzanie wydaniem i wdrożeniami (Release and Deployment Management).
5. Zarządzanie wiedzą (Knowledge Management).
6. Walidacja i testowanie usług (Service Validation and Testing).
7. Ocena zmian (Change Evaluation).

