

ITIL® Intermediate Lifecycle : SD - Conception des Services (test inclus)

Référence : IT021

Durée : 3 jours

Certification : ITIL® SD

CONNAISSANCES PREALABLES

- Avoir réussi la certification ITIL® Foundation. • Il est recommandé, pour suivre cette formation, d'être familiarisé avec la terminologie ITIL® et d'être partie prenante dans le cadre des activités professionnelles courantes d'un ou de plusieurs des processus étudiés. • La lecture, en amont, des ouvrages de référence ITIL® est un plus pour préparer la formation.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus . • Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance. • Représentants business ou d'activités métiers. • Responsables de processus. • Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes.

OBJECTIFS

- Être à même d'évaluer la réussite des processus de conception des services en appliquant des mesures clés. • Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de conception des services. • Préparer au mieux la certification ITIL® Intermediate Lifecycle Service Design. • Savoir définir les activités clés des processus de la conception des services.

CERTIFICATION PREPAREE

ITIL® Intermediate Lifecycle : Conception de services

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL®

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Introduction et vue d'ensemble

- Concept de gestion des services, de service, valeur et composition
- Mission, but et objectifs de la conception des services
- Périmètre de la conception de services. Valeur Métier
- Contenu et usage du SDP. Service Design Package, Critères d'acceptation de services

Pratiquer la gestion des services

- Outils de gestion des services
- Architectures IT
- Processus, rôles et responsabilités

Les principes de la Conception des Services

- Principes. Composition d'un Service. Importance et démarche pour une conception équilibrée
- Exigences de service, exigences métiers et facteurs d'évolution

- Activités et contraintes de conception
- Modèles de conception des services

Les activités de conception des services relatives à la technologie

- Types d'exigences et gestion des activités relatives à la mise en œuvre de ces exigences
- Activités et techniques de gestion des données, des informations et des applications

Les processus de conception des services

- Gestion du catalogue de services
- Gestion des niveaux de services
- Gestion de la capacité
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la continuité des services IT
- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des fournisseurs
- Principes et aspects du service design en relation avec la gestion des processus

Organisation de la conception des services

- Rôles et responsabilités de la conception des services
- Considérations technologiques
- Types d'outils utiles à la conception des services

- Exigences relatives aux outils de gestion des services

Implémentation et amélioration de la conception des services

- Rôles Analyse d'impact métiers, exigences de niveaux de service (SLR) et risques
- Démarche d'implémentation
- Mesures par facteurs critiques de succès (CSF) et indicateurs clés de performance (KPI)

Synthèse, ateliers et préparation de l'examen

- Ateliers interactifs et ludiques autour des processus du référentiel
- Examen blanc et restitution commune des résultats

Passage de l'examen en vue de l'obtention de la certification ITIL® Intermediate Lifecycle Service Design

-
-
-

- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited