

Stage pratique de 3 jour(s)
Réf : LCS

Participants

Toute personne souhaitant progresser dans le cycle de certifications ITIL® Expert in IT Service Management.

Pré-requis

Avoir de bonnes connaissances des fondamentaux ITIL® et être certifié ITIL® Foundation v3 ou 2011. Bonne connaissance de l'anglais (examen de certification en anglais).

Prix 2021 : 2160€ HT

Dates des sessions

CLASSE A DISTANCE

21 juin 2021, 25 août. 2021
08 déc. 2021

PARIS

21 juin 2021, 25 août. 2021
08 déc. 2021

Modalités d'évaluation

Pour les certifications, des examens blancs permettent de mesurer le degré de préparation. Pour les cycles certifiants, une journée d'examen est mise en place.

Compétences du formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

Moyens pédagogiques et techniques

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas

ITIL® 2011 Lifecycle SD, Conception des Services, certification Service Design Certificate

Cette formation vous prépare à la certification officielle ITIL® Intermediate Conception des Services, et vous permet de consolider vos connaissances sur les processus de la phase Conception du cycle de vie des services IT.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Connaître les principes de SD et en gérer les processus
Connaître les rôles et les responsabilités de SD et les activités et
Expliquer comment les processus de SD interagissent avec les autres processus du cycle de vie des services
Mesurer SD
Gérer et piloter les activités de SD
Passer l'examen SD

[1\) Introduction à la conception des services](#)
[2\) Les principes de la conception des services](#)
[3\) Les activités de conception des services relatives à la technologie](#)

[4\) Processus de conception des services](#)
[5\) Organisation de la conception des services](#)
[6\) Implémentation et amélioration de la conception des services](#)

Certification

L'examen de certification est inclus dans la formation. L'examen est en langue anglaise.

1) Introduction à la conception des services

- Concept de gestion des services, de service, valeur et composition.
- Fonction, processus et rôle. Mission, but et objectifs. Périmètre. Valeur métier.
- Contenu et usage du SDP. Service Design Package.
- Contenu et usage des critères d'acceptation de services (Service Acceptance Criteria).

2) 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 (drivers).
- Activités et contraintes de conception. Principes et cinq aspects pour le management.
- Conception des solutions de service, des systèmes de support de la conception de services.
- Conception des solutions de service, des architectures technologiques, des processus, des systèmes de mesure.
- Management des services métiers (BSM) et principes des architectures orientées service-SOA.
- Modèles de conception des services.

3) 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.

4) Processus de conception des services

- Activités et techniques.
- Gestion du catalogue de services. Gestion des niveaux de service. Gestion de la capacité.
- Gestion de la disponibilité. Gestion de la continuité des services.
- Gestion de la sécurité de l'information. Gestion des fournisseurs.

5) Organisation de la conception des services

- Rôles fonctionnels et RACI.
- Rôles et responsabilités.
- Considérations technologiques.
- Types d'outils et exigences relatives aux outils de gestion des services.

6) Implémentation et amélioration de la conception des services

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

Examen

Une séance de révision et un QCM d'entraînement complètent le travail réalisé. Le passage de la certification se fait en langue anglaise.

réels pour les séminaires de formation.

- A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.