

Réussir la certification ITIL SD (Service Design)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



Ce cours certifiant couvre l'ensemble des concepts, principes, politiques et méthodes associés au volume Conception des services, du cycle de vie des services d'ITIL V3. Il se concentre sur la gestion et le contrôle des activités, ainsi que les techniques au sein de la Conception des services. Les interactions avec les autres livres d'ITIL V3 (processus de gestion du catalogue de services, des niveaux de services, de la continuité, de la capacité, de la disponibilité, de la sécurité de l'information et des fournisseurs) sont également passées en revues, pour donner plus de sens et améliorer la performance des services informatiques.

La formation s'appuie sur un ensemble d'ateliers et d'exercices concrets, pour acquérir les connaissances et la pratique nécessaires à une mise en œuvre de la conception des services. L'accent est mis sur l'alignement stratégique des services informatiques sur le métier, l'adéquation entre la structure organisationnelle et les ressources disponibles, ainsi que l'évaluation des services et leur amélioration continue.

Cette conjugaison entre l'approche théorique et l'ensemble des études de cas optimise vos chances de succès à la certification ITIL V3 Intermediate: Conception des services.



A retenir

Durée : **3 jours** soit 21h.

Réf. **ILSD**

Cette formation Référentiels et Méthodes prépare à une **Certification officielle.**

L'examen Itil est passé dès le dernier jour.

01 42 93 52 72

Dates des sessions

Paris

21/10/2019

23/10/2019

13/11/2019

Cette formation est également proposée en formule **INTRA-ENTREPRISE.**



OBJECTIFS

- La compréhension des principes & des objectifs de la Conception des services
- L'interaction entre la Conception des Services et les autres phases du Cycle de vie des services
- Les processus, les activités, les méthodes et les fonctions de la Conception des services
- Les rôles et les responsabilités de la Conception des Services
- Les activités et les fonctions de la Conception des Services pour atteindre l'excellence opérationnelle
- La mesure de la performance de la Conception des Services
- La compréhension des exigences techniques lors de la mise en œuvre et de l'exécution de la Conception des Services
- Les défis, les facteurs critiques de succès, les risques associés aux processus de Conception des Services



PUBLIC

Le cours ITIL Life Cycle Conception des Services intéressera particulièrement :

Les détenteurs de la certification ITILv3 Foundation (ou ITILv2 Foundation + v3 Foundation Bridge) qui souhaitent se spécialiser et décrocher les certifications Intermediate et Advanced d'ITIL.

Les acteurs des services informatiques à la recherche d'une compréhension et d'une application pratique des processus de Conception des Services

Rôles typiques (non restrictif) : CIO, CTO, coordinateurs/gestionnaires/responsables/propriétaires de processus, responsables d'équipes, architectes, consultants et auditeurs informatiques, responsables des tests, etc.

PRE-REQUIS

Etre certifié ITILv3 Foundation (ou ITILv2 Foundation + v3 Foundation Bridge)

PROGRAMME

Introduction

Finalités de la conception des services
Services nouveaux et/ou modifiés

Pratiquer la gestion des services

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

Les principes de la Conception des Services

Les 4 P de la conception des services
Activités principales de la conception des services

La gestion du catalogue de services, des niveaux de services, de la capacité

Concevoir et gérer un catalogue de services
Contenu d'un catalogue de services et gestion au quotidien
Faire correspondre les besoins business en capacité et la capacité IT
Détail des activités de la gestion de la capacité

La gestion de la continuité, de la disponibilité, de la sécurité et des fournisseurs

Comprendre tous les détails de la gestion de la disponibilité
Outils de gestion de la disponibilité

Inclus dans cette formation



L'examen Réussir la certification **ITIL SD est COMPRIS**

CERTyou est accrédité ITIL : Le support de formation remis au participant et le formateur sont officiels et accrédités. De même nous incluons dans le tarif de la formation l'inscription et le passage à l'examen de certification ITIL qui est passé dès le 3ème jour.



Réussir la certification ITIL SD (Service Design)

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



Surveiller et améliorer la disponibilité des services
Disponibilité et conception des services
Intégrer la gestion de la sécurité dans la conception des services

La gestion de la Conception des Services tout au long du cycle de vie

Rôles et responsabilités
Les facteurs critiques de succès

Conseils lors de la mise en oeuvre

Défis et opportunités de la mise en oeuvre
Evaluer les risques, analyse SWOT

Préparation à l'examen

Trucs et astuces pour réussir l'examen
Examen blanc + correction
Passage de l'examen de certification ITIL Service Lifecycle : Service Design

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

PROCHAINES FORMATIONS

Selon leur qualification métier, et leur objectif de certification, les candidats pourront suivre tout ou partie des formations portant sur les 4 autres pans d'ITIL v3 du niveau Service LifeCycle :

ITIL Service Lifecycle: Service Operation (ILSO)
ITIL Service Lifecycle: Service Strategy (ILSS)
ITIL Service Lifecycle: Service Transition (ILST)
ITIL Service Lifecycle: Continual Service Improvement (ILCSI)

ainsi que les formations du niveau Service Capability (Aptitude) :

ITIL Service Capability: Service Offerings & Agreements (SOA)
ITIL Service Capability: Release Control & Validation (RCV)
ITIL Service Capability: Planning Protection & Optimisation (PPO)
ITIL Service Capability: Operational Support & Analysis (IOSA)

Retrouvez cette formation sur notre site :

[Réussir la certification ITIL SD \(Service Design\)](#)

Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.