







ITIL Intermediate - Service Design

COURS ITILV3SD

Classe présentielle

 Ref. ITILv3SD 3 Jours Genève / Lausanne CHF 3500[SUR DEMANDE](#)

Sur-mesure

 Ref. ITILv3SD A définir Campus ITTA / Site client Sur demande[CONTACTEZ-NOUS](#)

Introduction

Cette formation de 3 jours permet aux participants d'approfondir leur compréhension de la deuxième étape du cycle de vie d'un service. Il couvre des aspects allant de l'intégration d'ITIL® au monde des projets à la mise en oeuvre des 8 processus de la stratégie. La bonne conception des services et de leurs architectures est essentiel pour la livraison efficace de services de qualité ainsi que pour la satisfaction des clients et des utilisateurs.

Ce cours alterne la théorie et les exercices pratiques et de réflexion quant à l'implémentation d'ITIL®. A l'issue de cette formation, les participants auront les connaissances nécessaires pour passer l'examen ITIL® Intermediate Lifecycle - Service Design.

Profils des participants

- Directeurs de l'information, directeurs de la technologie
- Managers, superviseurs, chefs d'équipes
- Concepteurs, architectes, planificateurs
- Consultants informatiques, auditeurs informatique
- Chefs de la sécurité informatique

Objectifs

- Avoir une compréhension approfondie de la philosophie, des processus et des activités de la Conception de services ITIL®

- Développer une approche heuristique de l'implémentation de la Conception de Service ITIL®
- Passer l'examen ITIL® Intermediate Lifecycle - Service Design

Connaissances préalables

- Être certifié ITIL® v3 Foundation

Contenu du cours

- Module 1 : Introduction à la Conception de services
- Module 2 : Principes de la Conception de services
- Module 3 : 8 Processus de la Conception de services
- Module 4 : Activités et technologies
- Module 5 : Organisation de la Conception de services
- Module 6 : Considérations technologiques
- Module 7 : Implémentation et améliorations de la Conception de services
- Module 8 : Défis, facteurs de succès et risques
- Module 9 : Révision et préparation à l'examen

Documentation

- Présentation du cours imprimée pour prendre des notes pratiques
- Livre officiel ITIL® Service Design uniquement disponible en anglais

Examen

Ce cours prépare à l'examen ITIL® Intermediate Lifecycle - Service Design :

- Il s'agit de 8 questions à choix multiple à gradient,
- D'une durée de 90 minutes avec un taux de réussite à 70%,
- Chaque question est supportée par un scénario (cas d'étude),
- Chaque option proposée reçoit un nombre de points différents (5, 3, 1, 0) selon son adéquation avec le scénario.

Si le participant est déjà détenteur du certificat PMP®, il recevra 21 PDUs.

Certification

Le système de crédits (ITIL® Credit System) est lié aux certifications passées en reconnaissant votre investissement.

- Dans le système de crédit ITIL®, chaque niveau de certification représente une valeur de crédit spécifique :
- Après avoir réussi un examen ITIL® reconnu dans le cadre de ce programme, un candidat recevra à la fois la certification et les crédits attachés.

Les crédits obtenus grâce à ce système peuvent ensuite être utilisés pour le niveau de certification ITIL® Expert, pour lequel les candidats doivent avoir obtenu un nombre requis de crédits (22) à partir d'une sélection de certifications.

Les 17 crédits requis avant la certification Lifecycle (MALC) pour devenir ITIL Expert peuvent être gagnés dans n'importe quel ordre une fois que les 2 crédits pour ITIL Foundation ont été Obtenus.

L'examen ITIL® Intermediate Lifecycle - Service Design vous donne 3 crédits

Lab / Exercices

Les exercices proposés ici sont indicatifs et pourront être complétés par d'autres en fonction des objectifs et souhaits des participants ainsi que du temps à disposition.

Module 1 :

- Pourquoi implémenter une gestion de service ?
- Identifier les entrées/sorties avec les autres cycles du vie d'un service
- Evaluer votre niveau de maturité actuel

Module 3

- Négocier un accord de niveau de service (SLA)
- Expliquer aux équipes informatiques le point de vue de l'utilisateur sur la disponibilité de service
- Identifier les contraintes pour fournir un niveau de capacité correspondant aux besoins; comment les gérer ?
- Identifier les risques liés au bon détournement d'un plan de secours (DRP)

Module 5

- Définir les rôles respectifs du propriétaire de processus et du gestionnaire de processus

Formation complémentaire

Compléter votre cursus en suivant les formations complémentaires suivantes :

ITILv3SS - ITIL Intermediate - Service Strategy

ITILv3ST - ITIL Intermediate - Service Transition

ITILv3SO - ITIL Intermediate - Service Operation

ITILv3CSI - ITIL Intermediate - Continual Service Improvement

ITILv3-PR - ITIL Practitioner