

# Formation ITIL V3 Intermediate - Conception des Services (CS)



Le cycle de vie d'un service se décompose selon ITIL V3 en cinq phases qui décrivent comment un service doit être pensé, conçu, déployé et amélioré. L'objectif de cette formation est de fournir aux participants les clés nécessaires pour prendre en compte dès la phase de conception des services tous les aspects du service (capacité, continuité, disponibilité attendue ...) et préparer sa mise en production de manière efficiente

## Objectifs

- Savoir définir les activités clés des processus de la conception des services
- Parvenir à une excellente maîtrise des opérations grâce aux processus, activités et fonctions de conception des services
- Être à même d'évaluer la réussite des processus de stratégie des services en appliquant des mesures clés
- Préparer et passer l'examen de certification ITIL Intermediate gestion de la conception des services

## Public concerné

- Équipes opérationnelles, consultants, équipes d'infogérance
- Responsables de processus
- Chefs de projet et managers en charge de planifier et d'implémenter les processus IT
- Responsables qualité en charge de l'évolution des référentiels internes
- Représentant

## Pré requis

- Avoir suivi la formation "ITIL Foundation V3" (MG101) ou connaissances équivalentes
- Être certifié ITIL Foundation V3

## Une formation de 3 jours

Caractéristiques	Paris
<b>Tarif : 1750 € HT par personne</b>	<b>02/03/2011</b>
<b>Numéro de formateur : 11753687675</b>	<b>26/09/2011</b>
<b>Nombre d'heures : 21</b>	
<b>Référence : MG182</b>	
<b>Contact : Patrick LE GOFF</b>	
<b>Telephone : 01.76.60.66.10</b>	
<b>Email : <a href="mailto:contact@kaptive.com">contact@kaptive.com</a></b>	

## Description des modules

num	Module
<b>1</b>	<b>Introduction à la conception des services</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concept de gestion des services, de service, valeur et composition</li> <li>- Fonction, processus et rôle</li> <li>- Mission, but et objectifs de la conception des services</li> <li>- Périmètre de la conception de services Valeur Métier</li> <li>- Contenu et usage du SDP Service Design Package</li> <li>- Contenu et usage des critères d'acceptation de services (Service Acceptance Criteria)</li> </ul>
<b>2</b>	<b>Principes de la conception des services</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principes. Composition d'un Service. Importance et démarche pour une conception équilibrée,</li> <li>- Exigences de service, exigences métiers et facteurs d'évolution (drivers)</li> <li>- Activités et contraintes de conception</li> <li>- Principes et cinq aspects pour le management des processus de conception de services</li> <li>- Conception des solutions de service, des systèmes de support de la conception de services, des architectures technologiques, des processus, des systèmes de mesure</li> <li>- Management des services métiers (BSM) et principes des architectures orientées service (SOA)</li> <li>- Modèles de conception des services</li> </ul>
<b>3</b>	<b>Activités de conception des services relatives à la technologie</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Types d'exigences et gestion des activités relatives à la mise en oeuvre de ces exigences</li> <li>- Activités et techniques de gestion des données, des informations et des applications</li> </ul>
<b>4</b>	<b>Processus de conception des services</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activités et techniques</li> <li>- Gestion du catalogue de services</li> <li>- Gestion des niveaux de service</li> <li>- Gestion de la capacité</li> <li>- Gestion de la disponibilité</li> <li>- Gestion de la continuité des services IT</li> <li>- Gestion de la sécurité de l'information</li> <li>- Gestion des fournisseurs</li> <li>- Principes et aspects du service design en relation avec la gestion des processus</li> </ul>
<b>5</b>	<b>Organisation de la conception des services</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rôles fonctionnels et RACI</li> <li>- Rôles et responsabilités de la conception des services</li> <li>- Considérations technologiques</li> <li>- Types d'outils utiles à la conception des services</li> <li>- Exigences relatives aux outils de gestion des services</li> </ul>
<b>6</b>	<b>Implémentation et amélioration de la conception des services</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse d'impact métiers, exigences de niveaux de service (SLR) et risques</li> <li>- Démarche d'implémentation</li> <li>- Mesures par facteurs critiques de succès (CSF) et indicateurs clés de performance (KPI)</li> </ul>
<b>7</b>	<b>Préparation à l'examen et examen blanc</b>
<b>8</b>	<b>Examen</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Examen (en anglais) en vue de l'obtention du certificat ITIL Intermediate Service Design de l'EXIN</li> </ul>