

Contenu détaillé du cours ITIL® Service Design

Le cours couvre les arguments suivants.

Introduction

- Introduction au cours
- Introduction à la gestion des services informatiques
- Introduction à la conception des services

Les principes de la conception des services

- Conception des solutions de service sur la base des besoins des clients
- Concevoir et utiliser le portefeuille des services pour améliorer la valeur pour le business
- Les systèmes de mesure et les métriques
- Les modèles de conception des services pour différentes solutions de service

Les processus de la conception des services

- L'interaction des processus de conception des services
- Le flux de la conception des services et ses relations avec le business et les clients
- Les cinq aspects de la conception et comment ils sont incorporés dans les processus de conception des services

Activités de la conception des services reliées aux technologies

- L'ingénierie des besoins dans le processus de conception et l'utilisation des trois types de besoins
- La conception des architectures techniques pour la gestion des données, des informations et des applications

Organisation pour la conception des services

- Comment concevoir et utiliser les diagrammes RACI pour tous les processus dans le périmètre de la gestion des services informatiques
- Les rôles et les responsabilités de la conception des services, quand et comment ils sont utilisés et comment concevoir l'organisation de la conception des services pour utiliser ces rôles

Considérations sur la technologie

- Les outils de gestion pour la conception des services, quand et où les utiliser
- Les bénéfices et les types d'outils qui soutiennent la conception des services

Mise en œuvre de la conception des services

- Le cycle de mise en œuvre/amélioration en six phases et comment les activités de chacune s'appliquent
- Comment l'analyse d'impact sur le business, les exigences de niveau de service et l'évaluation des risques peuvent impacter la conception des solutions de service

Défis, facteurs critiques de succès et risques

Préparation à l'examen

- Règles, renseignements et meilleures pratiques pour passer l'examen
- Exécution d'examens blancs (deux examens blancs sont fournis)



Examen

- Exécution de l'examen ITIL[®] Service Design