DAWAN

Plan de la formation

www.dawan.fr

Formation ITIL Lifecycle : Certification Conception des services (SD)

Durée :	3 jours (21 heures)
Tarif :	3 225,00 € (standard) 2 580,00 € (remisé)
Public :	Directeurs informatiques, managers, administrateurs systèmes, développeurs, toutes personnes concernées par les SI
Pré-requis :	Avoir suivi le cours ITIL Foundation ou notions équivalentes
Objectifs :	Vous préparer pour réussir l'examen de certification ITIL en stratégie des services (Service Strategy, SS) Analyser les principes, les techniques et les relations pour créer une SS Identifier le but, l'ampleur et les objectifs de chaque processus SS à‰valuer la gouvernance IT pour définir une stratégie et exploiter les cadres de travail et les organismes de la gouvernance
Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
Référence:	GES101210-F
Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles

Conception des services ITIL : Introduction et vue d'ensemble

Finalité et objectifs
Champ d'application
Réussir du premier coup
Conception de services nouveaux et modifiés
Comment la conception des services crée de la valeur métier

Principes clés de la conception des services ITIL

Cinq aspects de la conception des services

Concevoir des solutions de services, des systèmes de support et le portefeuille de services
Architectures technologiques, processus et aspects de conceptions

Mesures, méthodes et métrique
Principes d'architecture orientés services

Approche holistique de la conception des services

Activités de conception et leurs contraintes
L'importance d'une conception équilibrée
Exigences de services, exigences métier et facteurs influents

Les quatre « P » du design

Personnes
Produits
Processus
Partenaires

Processus de conception des services

Gestion du catalogue des services

Fournir une source centrale d'information sur les services IT proposés à l'entreprise par le prestataire de services
S'assurer que l'entreprise peut avoir une image exacte et cohérente des services disponibles, dont les détails et le statut

Gestion du niveau de service

Négocier, se mettre d'accord et documenter les cibles IT appropriées dans l'entreprise
Surveillance et production de rapports sur la qualité des services par rapport au niveau de service établi

Gestion des capacités

Faire correspondre les capacités IT aux exigences métier établies
Gestion des capacités : ressources, durée et coût adaptés

Gestion de la disponibilité

S'assurer que les objectifs de disponibilités sont mesurés et atteints et restent rentables
Intégration de la disponibilité dans la conception

Gestion de la continuité des services IT

Conserver des capacités de restauration continues pour répondre aux besoins, aux exigences et aux délais établis
Élaborer un plan de continuité et de restauration des services
Alignement progressif des projets aux besoins de l'entreprise

Activités essentielles de la conception des services

Activités liées aux technologies

Ingénierie des exigences : types d'exigences, activités et techniques
Gestion des données et des informations
Techniques de la gestion des applications
Examiner les exigences de la conception des services

Équilibre entre stratégies de conception les existantes

Garantir l'inclusion de contrôles de gouvernance et de sécurité
Assembler le package de conception de services
Production, maintien et révision de tous les services, de la conception, des processus et documents
Liaison avec les autres activités de conception et de planning
Alignement avec les stratégies de la direction des services IT

Organiser la conception des services

Rôles adaptés au sein de processus de conception des services
Analyse fonctionnelle des rôles et utilisation de la matrice des responsabilités
RACI Définir les responsabilités de la conception des services
Alignement de la sécurité des informations à la sécurité de l'entreprise
Gestion des fournisseurs pour assurer la qualité du service et le meilleur rapport qualité prix

Conception de services et technologies

Considérations technologiques pour la conception des services
Les outils qui profitent à la conception des servicesLes exigences pour la conception des services

Difficultés, risques de mise en œuvre

Approche de mise en œuvre en six phases