

## Formation ITIL Lifecycle : Certification Conception des services (SD)

<b>Durée :</b>	3 jours
<b>Public :</b>	Directeurs informatiques, managers, administrateurs systèmes, développeurs, toutes personnes concernées par les SI
<b>Pré-requis :</b>	Avoir suivi le cours ITIL Foundation ou notions équivalentes 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
<b>Objectifs :</b>	
<b>Sanction :</b>	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
<b>Taux de retour à l'emploi:</b>	Aucune donnée disponible
<b>Référence:</b>	GES101210-F
<b>Note de satisfaction des participants:</b>	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 services  
Les exigences pour la conception des services

### **Difficultés, risques de mise en œuvre**

Approche de mise en œuvre en six phases