

# Formation Lifecycle stream ITIL - Conception des services (SD)

## Objectifs de la formation Lifecycle ITIL

Cette formation Lifecycle ITIL V3 certifiante couvre l'ensemble des concepts, principes, politiques et méthodes associées au volume Conception des services, du cycle de vie des services d'ITIL V3. Il se concentre sur la gestion et le contrôle des activités, ainsi que les techniques au sein de la Conception des services. Les interactions avec les autres livres d'ITIL V3 (processus de gestion du catalogue de services, des niveaux de services, de la continuité, de la capacité, de la disponibilité, de la sécurité de l'information et des fournisseurs) sont également passées en revues, pour donner plus de sens et améliorer la performance des services informatiques. La formation Lifecycle ITIL V3 s'appuie sur un ensemble d'ateliers et d'exercices concrets, pour acquérir les connaissances et la pratique nécessaires à une mise en oeuvre de la conception des services. L'accent est mis sur l'alignement stratégique des services informatiques sur le métier, l'adéquation entre la structure organisationnelle et les ressources disponibles, ainsi que l'évaluation des services et leur amélioration continue. Cette conjugaison entre l'approche théorique et l'ensemble des études de cas optimise vos chances de succès à la certification ITIL V3 Intermediate: Conception des services. Concrètement, à l'issue de cette formation Lifecycle Itil V3, vous maîtriserez :

- Les activités et les fonctions de la Conception des Services pour atteindre l'excellence opérationnelle,
- La compréhension des principes & des objectifs de la Conception des services,
- La mesure de la performance de la Conception des Services,
- L'interaction entre la Conception des Services et les autres phases du Cycle de vie des services,
- La compréhension des exigences techniques lors de la mise en oeuvre et de l'exécution de la



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Conception des Services,

- Les processus, les activités, les méthodes et les fonctions de la Conception des services,
- Les défis, les facteurs critiques de succès, les risques associés aux processus de Conception des Services,
- Les rôles et les responsabilités de la Conception des Services.

## À qui s'adresse cette formation ?

### Public :

Cette formation LifeCycle Itil V3 intéressera particulièrement : Les détenteurs de la certification ITILv3 Foundation (ou ITILv2 Foundation +v3 Foundation Bridge) qui souhaitent se spécialiser et décrocher les certifications Intermediate et Advanced d'ITIL. Les acteurs des services informatiques à la recherche d'une compréhension et d'une application pratique des processus de Conception des Services Rôles typiques (non restrictif) : CIO, CTO, coordinateurs/gestionnaires/responsables/propriétaires de processus, responsables d'équipes, architectes, consultants et auditeurs informatiques, responsables des tests, etc.

### Prérequis :

Etre certifié ITILv3 Foundation (ou ITILv2 Foundation + v3 Foundation Bridge) Nous recommandons fortement aux stagiaires de lire avant de commencer le cours, les publications officielles d'ITIL, par l'OGC, et l'ouvrage reconnu par l'itSMF, Les fondamentaux d'ITIL V3, aux éditions Van Haren Publishing

## Contenu du cours Lifecycle ITIL

### Introduction

Finalités de la conception des services  
Services nouveaux et/ou modifiés

### Pratiquer la gestion des services



**ITgate**

Training

Your Gateway to Excellence

Outils de gestion des services

Architectures IT

Processus, rôles et responsabilités

## **Les principes de la Conception des services**

Les 4 P de la conception des services

Activités principales de la conception des services

## **La gestion du catalogue de services, des niveaux de services, de la capacité**

Concevoir et gérer un catalogue de services

Contenu d'un catalogue de services et gestion au quotidien

Faire correspondre les besoins business en capacité et la capacité IT

Détail des activités de la gestion de la capacité

## **La gestion de la continuité, de la disponibilité, de la sécurité et des fournisseurs**

Comprendre tous les détails de la gestion de la disponibilité

Outils de gestion de la disponibilité

Surveiller et améliorer la disponibilité des services

Disponibilité et conception des services

Intégrer la gestion de la sécurité dans la conception des Services

## **La gestion de la Conception des Services tout au long du cycle de vie**

Rôles et responsabilités

### **Les facteurs critiques de succès**

### **Conseils lors de la mise en oeuvre**

Défis et opportunités de la mise en oeuvre

Evaluer les risques, analyse SWOT

### **Préparation à l'examen**

---

**Capital Social:** 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

**Tél. / Fax.:** +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

**Adresse :** 12 Rue Abdelkadeur Daghrrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie

Trucs et astuces pour réussir l'examen

Examen blanc + correction

## **Passage de l'examen de certification ITIL® Service Lifecycle : Service Design**

### **Formation E-Learning Lifecycle ITIL V3**

A l'issue de la dernière demie-journée, les participants passeront l'examen de certification ITILv3 Intermediate Life Cycle : Service Design. Offre Spéciale pour toutes inscriptions en inter-entreprise; Cette formation Lifecycle ITIL V3 vous est offerte en Elearning pendant un mois. Pendant cette période, vous bénéficiez d'un accès illimité à notre plate-forme Elearning dédiée (Support de cours, Travaux Pratiques, QCM, Video, etc...) Vous pourrez ainsi préparer la formation avant sa réalisation et bien sûr revenir sur certains points après la formation tout en échangeant avec un formateur sur le portail.