



# ITIL® LIFECYCLE : CERTIFICATION CONCEPTION DES SERVICES (SD)

— <b>Public</b>	Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant obtenir la certification ITIL v3 en conception des services. Ce cours intéressera également les professionnels désireux d'approfondir leurs connaissances dans le cycle de vie des services ITIL traitant de la transition des services, tels que les directeurs informatiques, les chefs d'équipe, le personnel d'exploitation, les chefs de projet, les consultants informatiques et les utilisateurs clés.
— <b>Durée</b>	3 jours - 21 heures
— <b>Pré-requis</b>	Il est vivement recommandé aux candidats, avant de suivre la formation, de lire le guide traitant des éléments clés de la conception de services, le livre portant sur la conception de services, ainsi que de revoir le programme de certification.
— <b>Objectifs</b>	Au cours de cette formation, vous apprendrez à planifier, gérer et optimiser les processus de conception des services. À travers des cours magistraux, des tâches, des examens blancs et des séances de révision, vous acquerez les connaissances nécessaires pour passer l'examen de certification ITIL v3 en conception des services.
— <b>Méthodes pédagogiques</b>	Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire. La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification. Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.
— <b>Moyens techniques</b>	1 poste de travail complet par personne De nombreux exercices d'application Mise en place d'ateliers pratiques Remise d'un support de cours Passage de certification(s) dans le cadre du CPF Remise d'une attestation de stage
— <b>Modalité d'évaluation des acquis</b>	Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation Evaluation technique des connaissances en pré et post formation Evaluation générale du stage
— <b>Délai d'accès</b>	L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
— <b>Accessibilité handicapés</b>	Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

## 1. 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

## 2. 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

## 3. 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

## 4. LES QUATRE « P » DU DESIGN

- Personnes
- Produits
- Processus
- Partenaires

## 5. 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

## 6. 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

## 7. GESTION DES CAPACITÉS

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

## 8. 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

## 9. 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

## 10. 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

## 11. 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

## 12. 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

### 13. CONCEPTION DE SERVICES ET TECHNOLOGIES

---

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

### 14. DIFFICULTÉS, RISQUES DE MISE EN ŒUVRE

---

- Approche de mise en œuvre en six phases

---

### NOUS CONTACTER

#### Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON  
38130 ÉCHIROLLES

#### Centre de formation

87, RUE GÉNÉRAL MANGIN  
38000 GRENOBLE

#### Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

#### E-mail

contact@audit-conseil-formation.com

Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !



ACF Audit Conseil Formation



@ACF\_Formation



ACFauditconseilformation