

# ITIL® SERVICE DESIGN

PARIS

1.790€ HT

3 JOURS soit 21 HEURES

Formation présentielle

## Public

Gestionnaire ou Propriétaire de processus business, Responsable Infrastructure ou Développement SI, Chef de projet informatique, DSI, Responsable de centres d'appels, DAF, Directeur de compte en SSII, Consultants en SI...

## Pré-requis

Le candidat aux certifications ITIL Intermediate doit avoir obtenu la certification ITIL Foundation. La connaissance de l'anglais est nécessaire.

## Objectifs

A l'issue de la formation, le participant doit obtenir les connaissances relatives à :

- Principes et Processus de la conception des services;
- Activités relatives aux technologies de conception des services
- Comment s'organiser pour la conception des services
- Considérations technologiques
- Implantation et amélioration de la conception des services
- Défis, facteurs critiques de succès et risques.

En outre le participant doit pouvoir réussir l'examen de certification ITIL Intermediate Service Design.

## Programme

La formation en classe alterne la présentation théorique, des discussions et des exercices. Seront particulièrement traités:

- **Jour 1:** Introduction à la Conception des services, Les Principes de la conception des services, Les Processus de la conception des services;
- **Jour 2:** Activités relatives aux technologies de conception des services, Comment s'organiser pour la conception des services, Considérations technologiques,
- **Jour 3:** Implantation et amélioration de la conception des services, Défis, facteurs critiques de succès et risques. Résumé, préparation d'examen et études dirigées, EXAMEN ITIL INTERMEDIATE SD, Conclusion.

NB: Travaux dirigés, Révision et Préparation de l'examen : chacune des unités de formation inclut des exercices pratiques, ainsi que des exercices d'entraînement à l'examen de certification. L'examen est précédé d'une séance de révision et d'un examen blanc.



## Le saviez-vous ?

### *Nous offrons des prix de groupe*

Si vous avez deux participants ou plus à inscrire à une formation QRP, nous serions heureux de vous proposer une réduction dès le 2ème participant ou de vous fournir une proposition plus attractive en intra-entreprise. Contactez-nous pour plus d'informations ou pour une réservation de groupe!

Pour toute information ou inscription:

[www.qrpinternational.fr](http://www.qrpinternational.fr)

01.82.88.33.49

[france@qrpinternational.com](mailto:france@qrpinternational.com)