

Kod szkolenia: **HF438S**

Tytuł szkolenia: **ITIL®Service Design(SD)**

Dni: 3



## Opis:

Warsztaty Service Design to 3-dniowe szkolenie, opisujące drugą fazę cyklu życia usługi. W tej fazie, na podstawie wymagań biznesowych oraz wytycznych z fazy strategii usług, odbywa się projektowanie i przygotowywanie usług do wprowadzenia do środowiska produkcyjnego.

Kurs przekazuje wiedzę o planowaniu wdrażaniu i optymalizacji procesów projektowania usług zgodnie ze zbiorem najlepszych praktyk ITIL®.

## Cel szkolenia

Uczestnicy kursu zdobędą następujące umiejętności:

- poznanie zasad, celów i zakresu fazy projektowania usług oraz przegląd procesów składających się na tę fazę;
- poznanie znaczenia wyników fazy projektowania usługi dla aktywności procesów zawartych w pozostałych fazach cyklu życia usługi;
- poznanie aktywności poszczególnych procesów, kształt i zawartość pakietu projektu usługi (SDP);
- poznanie podstawowego pojęcia związanego z fazą projektowania usługi;
- rozważenie uwarunkowania i ograniczenia związanego z fazą projektowania usługi

## Adresaci szkolenia

Kurs skierowany jest do wszystkich pracowników działu IT, administratorów systemów i sieci, pracowników zajmujących się projektowaniem i wsparciem elementów składających się na usługę, menedżerów i kadry kierowniczej odpowiedzialnych za realizowanie i wspieranie usług informatycznych w organizacji

## Wymagania

- 2–4 lata doświadczenia zawodowego w zarządzaniu usługami informatycznymi.
- ITIL® V3 Foundation Certificate in IT Service Management; HF421M HF421M
- ITIL® V2 Foundation Certificate oraz V2–V3 Foundation Bridge Certificate. Zakłada się, że uczestnicy przeczytają pięć podstawowych publikacji ITIL® w zakresie zarządzania usługami w całym cyklu ich eksploatacji.

## Informacje dodatkowe

Szkolenie może być zrealizowane w języku polskim lub angielskim. Uczestnicy otrzymują akredytowane materiały szkoleniowe w języku angielskim.

## Egzamin

Podczas egzaminu nie można korzystać z materiałów pomocniczych. Oparty na scenariuszach test wielokrotnego wyboru obejmuje 8 zadań. Czas trwania egzaminu — 90 minut. Każde pytanie ma 4 możliwe odpowiedzi, za które można uzyskać od 0 do 5 punktów. Aby zaliczyć egzamin, kandydat musi uzyskać 28 punktów z 40 możliwych (70% poprawnych odpowiedzi).

## Program szkolenia:

Główne tematy kursu obejmują zasady, cele i zakres fazy projektowania usług, przegląd procesów składających się na tę fazę. Kurs omawia znaczenie wyników fazy projektowania usługi dla aktywności procesów zawartych w pozostałych fazach cyklu życia usługi, wskazuje obszary aktywności poszczególnych procesów, kształt i zawartość pakietu projektu usługi (SDP) oraz przedstawia podstawowe pojęcia związane z fazą projektowania usługi. W treści kursu znajdują się też rozważania, uwarunkowania i ograniczenia związane z fazą projektowania usługi.

1. Koordynacja projektowania (Design Coordination)
2. Zarządzanie katalogiem usług (Service Catalogue Management)
3. Zarządzanie poziomem usług (Service Level Management)
4. Zarządzanie potencjałem wykonawczym (Capacity Management)
5. Zarządzanie dostępnością (Availability Management)
6. Zarządzanie ciągłością usług informatycznych (IT Service Continuity Management)
7. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji (Information Security Management)
8. Zarządzanie dostawcami (Supplier Management)