

ITIL® Intermediate Qualification: Service Design - 3 dagar

kurser 993

- Du får lära dig att**
- Förbereda dig inför och skriva ITIL Intermediate Qualification: Service Design Certification Exam
 - Definiera mål, syfte och omfattning för Service Design
 - Sammanfatta de viktigaste Service Design-processerna inom tjänstelivscykeln
 - Förbättra kvaliteten på IT-tjänster inom organisationen
 - Bedöma Service Design-processerna med viktiga framgångsfaktorer och nyckeltal
- Sammanfattning** ITIL Service Designs bästa praxis ger IT-avdelningen redskap att designa tjänster och styra praxis, principer och procedurer som underlättar introduktionen av tjänster med den levande miljön, och på så sätt säkrar tjänsteleveransens kvalitet, kundnöjdhet och kostnadseffektivitet. På den här kursen får du lära dig att planera, implementera och optimera Service Design-processerna och du får de kunskaper som krävs för att klara ITIL Intermediate Qualification: Service Design Certification Exam.
- Vem bör delta** Kursen är värdefull för de som vill uppnå ITIL Intermediate Qualification: Service Design Certificate. ITIL v3 Foundation Certificate (eller v2-v3 uppgraderingskurs eller motsvarande) krävs för att gå kursen och skriva ITIL Certification Exam på kursens sista dag.
- Workshops** Workshops ger dig kunskaper om Service Design-processerna och omfattar bla:
- Fastställa och verifiera begränsningar för olika IT-tjänster
 - Utveckla och presentera högkvalitativa säkerhetsprinciper
 - Förbereda konsekvent handhavande av tjänsterna
 - Rättfärdiga kostnaden för inköp och driftsättning av Service Design-verktyg
 - Göra ett utkast till Service Level Agreement (SLA)
 - Fullfölja Business Impact Analysis and Risk Management

ITIL® Intermediate Qualification: Service Design - 3 dagar

kurser 993

Introduktion och översikt

- Syfte och mål
- Service Design: omfattning
- Göra rätt första gången
- Designa nya och förändrade tjänster
- Så skapar Service Design affärsvärde

Viktiga Service Design-principer

Fem aspekter på Service Design

- Nya eller förändrade tjänstelösningar
- Service management-system och verktyg
- Teknikarkitekturer och managementsystem
- Processer, roller och kapaciteter
- Mätning, metoder och mätmetoder

Fyra P:n inom design

- People
- Products
- Processes
- Partners

Huvudaktiviteter inom Service Design

Analysera affärskrav

- Krav på insamling, analys och utveckling
- Utvärdera Service Design-modeller
- Identifiera alternativa lösningar genom att återanvända befintliga komponenter
- Designa lämplig lösning
- Utveckla acceptanskriterier för tjänster
- Utvärdera total kostnad och utgifter

Uppnå balans mellan design och befintliga strategier

- Säkerställa inkludering av styrning och säkerhetskontroller
- Göra en bedömning av IT-mognad
- Samordna överenskommelser för leverans och support
- Sätta ihop Service Design Package (SDP)
- Producera, underhålla och granska alla tjänster, designprocesser och dokument
- Förbindelser med övriga design- och planeringsaktiviteter
- Anpassning till företags- och IT-strategier

Service Design-processer

Service Catalogue Management (SCM)

- Hantera tjänstekatalogen
- Erbjud en central informationskälla om IT-tjänster som levereras till företaget av tjänsteleverantören
- Säkerställa att företaget får en korrekt och konsekvent bild av tillgängliga IT-tjänster, inklusive detaljer och status

Service Level Management (SLM)

- Förhandling, överenskommelser och dokumentation av lämpliga IT-tjänster med aktuellt företag
- Övervaka och skriva leveransrapporter med överenskommen tjänstenivå i fokus

Capacity Management

- Anpassa IT-kapaciteten till överenskomna affärskrav
- Capacity Management: rätt resurs, rätt tid, rätt kostnad

Availability Management

- Se till att tillgänglighetsmål mäts och uppnås på ett kostnadseffektivt sätt
- Bygga in tillgänglighet i designen

IT Service Continuity Management

- Underhålla kontinuerlig återställningskapacitet som stämmer med överenskomna behov, krav och tidsplaner
- Utveckla tjänstekontinuitet och återställningsplaner
- Anpassa planerna till affärsbehov över tid

Service Design och teknik

Teknikrelaterade aktiviteter

- Requirements Engineering: kravtyper, kravaktiviteter och kravtekniker
- Data- och informationshantering
- Tekniker inom applikationshantering
- Utforska kraven på Service Design
- Teknikhänsyn för Service Design

Organisera tjänstedesignen

- Lämpliga roller inom Service Design och processer fokuserade på Service Design
- Definiera ansvarsområde för Service Design
- Anpassa informationssäkerhet till företagssäkerhet
- Hantera leverantörer för att säkra kvalitet och prisvärdhet

Utmaningar och risker med implementeringen

- Sammanfatta utmaningar och risker med Service Design
- Upprätta viktiga framgångsfaktorer och nyckeltal
- Utveckla risk-nyttoanalys före införandet av Service Design