

### **ITIL Service Lifecycle: Service Design**

De training zal ingaan op de algemene concepten, processen, strategieën en methoden die in verband staan met de Service Design fase van de Service Lifecycle. De training behandelt het management en beheer van de activiteiten en technieken binnen het Service Design stadium maar zal niet verder ingaan op de details van elk ondersteunend proces.

Tijdens de training wordt er gebruik gemaakt van een boeiende, op casestudie gebaseerde, aanpak voor het leren van de kerndisciplines van de ITIL® “best practices”. Ook wordt gezorgd dat je voldoende kennis en vaardigheden opdoet om te slagen voor het bijbehorende examen.

### **Trainingsduur**

Deze training bestaat uit drie dagen, bestaande uit ongeveer 6 lessen per dag.

### **Doelgroep**

Deze training is zeer geschikt voor IT-personeel op het gebied van design, operations, management en techniek, dat meer informatie nodig heeft over ITIL® best practices en iedereen die verantwoordelijk is voor het managen, implementeren of consulteren van ITIL® processen binnen de, of in combinatie met, IT.

### **Aanvangsniveau**

Voor het volgen van deze training dien je in het bezit te zijn van ITIL Foundation certificaat en dien je minimaal twee jaar werkervaring te hebben.

### **Inhoud**

- Het belang van Service Management en het doel, de uitgangspunten en de principes van Service Design.
- De samenwerking tussen de (Service Design) processen.
- De subprocessen, activiteiten, methodes en functies die gebruikt worden in elk van de Service Design processen.
- De rollen en verantwoordelijkheden binnen Service Design en de activiteiten en functies waarmee operational excellence kan worden bereikt.
- Het bepalen van de Service Design performance.
- De technologie en implementatie-eisen die Service Design processen ondersteunen.
- De uitdagingen, kritische succes factoren en risico's van Service Design.