

# Kurz Service Design ITIL® Intermediate

## Intermediate kurz ITIL SD – Lifecycle stream

- Délka kurzu:** 3 dny
- Cílová skupina:** CIO, vedoucí vývoje, IT manažer, manažer provozu, Service level manager, manažer kvality IT služeb  
pracovníci IT odpovědní za design IT služeb, zájemci o dosažení nejvyšší certifikace ITIL Expert
- Cena kurzu:** **26.970 Kč bez DPH** (33.860 Kč včetně certifikačního testu PEOPLECERT)  
*\* možnost realizovat kurz u zákazníka v uzavřené skupině - 🏠*
- Termíny:** uvedeny na stránce [www.q4it.eu](http://www.q4it.eu) nebo v [katalogu služeb](#)
- Přihláška:** [zde](#)
- Podmínky účasti na kurzu:** Kandidát kurzu musí být držitelem certifikátu „ITIL® Foundation“, kurz musí být veden akreditovaným trenérem splňujícím podmínky akreditora
- Cíle kurzu:** Formou certifikačního kurzu podrobně seznámit účastníky kurzu s procesy a principy návrhu služeb (SD) – Service Level management, Catalogue, Availability, Capacity, Security, Supplier, Continuity Management. Získat 3 body do certifikačního schématu pro získání titulu ITIL® Expert.

### Náplň kurzu:

- Introduction to Service Design - Principles and Objectives, Value to Business of Service Design
- Service Design Principles - Identifying Service Requirements, Service Design Package (SDP)
- Service Design Processes
  - ✓ Design coordination
  - ✓ Service catalogue management
  - ✓ Service level management
  - ✓ Availability management
  - ✓ Capacity management
  - ✓ IT service continuity management (ITSCM)
  - ✓ Information security management
- Technology Related Activities - Requirements Engineering, Application Management
- Organizing Service Design - Roles and Responsibilities, RACI Model, Process Owner, Service Design Manager
- Technology Considerations, Implementation Considerations, Revision and Mock Examination

### Co se absolventi naučí:

- Schopnost aplikovat postupy popsané v této části ITIL
- Pochopení cílů a výstupů jednotlivých procesů fáze Service Design
- Seznámit se s rolami a jejich odpovědnostmi v jednotlivých procesech
- Připraví se na úspěšné složení certifikační zkoušky

### Další detaily kurzu:

- Manuál kurzu je v angličtině z důvodu konzistence používaných termínů
- Během kurzu je zajištěno občerstvení, studené a teplé nápoje, oběd
- Součástí kurzu jsou cvičení a případové studie
- Kurz vede zkušený lektor z dlouholetou praxí, držitel certifikace ITIL Expert

Q4IT s.r.o. je uvedena na oficiálním seznamu akreditovaných poskytovatelů ITIL® kurzů [zde](#)



ITIL® is a registered mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved  
The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved  
The ITIL Accredited Training Organization logo is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved

Q4IT logo is a registered mark of Q4IT limited. All rights reserved