

ITIL® v4 Leader - Digital and IT strategy

Référence : IT004DITS

Durée : 3 jours

Certification : ITIL® 4 Leader : Digital and I

CONNAISSANCES PREALABLES

- 1-Avoir obtenu la certification ITIL® 4.
- 2-Avoir un bon niveau en Anglais (certification disponible uniquement dans cette langue).
- 3-Avoir 3 ans d'expérience minimum en management de service IT.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Personnes souhaitant continuer leur parcours en gestion de services.
- Praticiens de la gestion des services responsables de la gestion et intégration des parties prenantes, du parcours et de l'expérience client, et/ou responsables de relations avec partenaires et fournisseurs.
- Responsables en gestion des services informatiques.
- Titulaires de certification ITIL souhaitant approfondir leurs connaissances.

OBJECTIFS

- Comment les ruptures amenées par les innovations technologiques influencent les organisations dans tous les secteurs directeurs ITIL.
- Les réponses des responsables métier.
- Comment élaborer et mettre en œuvre une stratégie numérique et informatique qui peut affronter les ruptures technologiques et amener la réussite.

CERTIFICATION PREPAREE

La certification ITIL® Leader Digital and IT Strategy dure 90 minutes. Vous aurez à répondre à 40 questions à choix multiples. Le score minimum pour réussir l'examen doit être de 70% (28/40). Cette certification est nécessaire pour l'obtention des niveaux de certification ITIL® Strategist Leader (SL) et ITIL® Master

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Dossier de réalisation : élaboration et mise en œuvre d'une stratégie numérique
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert ITIL® certifié et accrédité par PeopleCert / AXELOS

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Principes directeurs ITIL (1h30)

- Privilégier la valeur, Commencer là où vous êtes, Progresser par itérations avec des retours, collaborer et promouvoir la visibilité, penser et travailler de façon holistique, rester simple et pratique, optimiser et automatiser

Exploiter la stratégie numérique pour réagir aux ruptures technologiques (1h00)

- Technologie numérique, entreprise numérique, organisation numérique, numérisation, transformation

numérique, stratégie métier et modèles d'affaires, stratégie numérique et informatique

Stratégie numérique et informatique, Système de Valeur du service et Chaîne de valeur du service (1h00)

- Analyse environnementale : le PESTLE en externe, les quatre dimensions en interne

Comment utiliser la stratégie numérique et informatique pour que l'organisation reste pertinente dans son secteur (2h30)

- Importance d'Agile, de Resilient et du Lean
- Répondre à la volatilité, l'incertitude, la complexité et l'ambiguïté (Facteurs VUCA) avec une stratégie numérique et informatique
- Expliquer et comparer trois niveaux de disruption numérique : écosystème, secteur d'activité, organisation
- Positionnement de l'organisation sur un marché ou un secteur d'activité
- Facteurs affectés : atteindre une pertinence vis-à-vis du client et du marché, atteindre l'excellence opérationnelle, point de vue interne et externe, démarche équilibrée
- Outil de positionnement numérique pour déterminer la situation de l'organisation numérique

Démarches stratégiques du numérique et de l'informatique pour obtenir une pertinence vis-à-vis du client et du marché, ainsi qu'une production informatique de haute qualité (3h00)

- Démarches à mettre en œuvre pour atteindre une pertinence vis-à-vis du marché ou du client : expériences client, fourniture et support multi-canaux, fourniture et support relatifs au contexte, analyses de l'engagement client, retour client, retours '360°'
- Comment atteindre l'excellence opérationnelle dans les quatre dimensions de la gestion des services
- Comprendre les aspects financiers de la stratégie numérique et informatique : politique financière, optimisation du portefeuille, financement des projets, produits et services
- Évaluer les approches stratégiques pour les organisations numériques

Risques et opportunités de la stratégie numérique et informatique (2h00)

- Gestion du risque et organisation numérique
- Contexte de la stratégie numérique et informatique : identifier et évaluer le risque
- Comment équilibrer opportunité et risque
- Concept d'innovation, éléments clés et techniques
- Utiliser les techniques pour maintenir une culture de l'innovation

Étapes et techniques nécessaires à la définition et la préconisation d'une stratégie numérique et informatique (2h00)

- Comment utiliser une évaluation de maturité numérique pour identifier l'écart entre l'existant et la position cible pour éliminer les données de sites dynamiques
- Comment définir et diffuser une vision et une stratégie
- Utiliser les dossiers business pour une stratégie numérique et informatique

Mise en œuvre d'une stratégie numérique et informatique (3h00)

- Comment définir des modèles d'exploitation pour les organisations numériques
- Compétences requises pour les dirigeants de l'organisation numérique
- Mettre en œuvre les démarches de coordination et d'implémentation stratégiques : transformation à grande échelle, transformation incrémentale, fusions et acquisitions

Examens blancs (3h00)

Passage de la certification ITIL® v4 - Leader : Digital and IT Strategy (1h45)