ITIL® 4 - Strategist : Direct, Plan and Improve (test inclus)

Référence : **IT004DPI** Durée : **3 jours** Certification : **ITIL®4 Strategist - DPI**

CONNAISSANCES PREALABLES

• Avoir obtenu la certification ITIL® 4 Foundation.

PROFIL DES STAGIAIRES

• Personnels impliqués dans des activités de gestion des services ou produits digitaux (Responsables support, chefs de projet informatique, consultants, opérationnels...). • Toute personne certifiée ITIL® 4 Foundation souhaitant développer ses connaissances en matière de gestion des services.

OBJECTIFS

• Comprendre les concepts clés de Diriger, Planifier et Améliorer. • Comprendre le périmètre de ce qui doit être dirigé ou planifié et savoir utiliser principes et méthodes clés de direction et de planification dans ce contexte. • Comprendre le rôle de la gouvernance, gestion des risques et conformité et savoir intégrer les principes et méthodes dans le système de valeur du service. • Comprendre et savoir utiliser les méthodes clés d'amélioration pour tous les types d'amélioration. • Comprendre et savoir utiliser les principes clés et méthodes de mesure et de rapport pour diriger, planifier et améliorer. • Comprendre et savoir diriger, planifier et améliorer flux de valeur et pratiques. • Se préparer et passer la certification ITIL® 4 Strategist – Direct, Plan and Improve.

CERTIFICATION PREPAREE

La certification ITIL® Strategist Direct, Plan & Improve est disponible en français et 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® Managing Professionnal (MP), ITIL® Strategist Leader et ITIL® Master. Le taux de réussite de cette certification sur le 1er semestre 2023 est de 100%. Pour connaître tous les détails concernant les prérequis relatifs au passage de l'examen de certification en ligne, nous vous invitons à cliquer ici pour accéder à la documentation officielle du certificateur.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique 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®

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

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

CONTENU DU COURS

Comprendre les concepts clés de Diriger, Planifier et Améliorer (3h00)

• Comprendre les termes clés : Direction, planification, amélioration, modèle opérant, méthodes, risques, périmètre de contrôle
• Comprendre les différences entre : vision et mission ; stratégique, tactique et opérationnel ; gouvernance, conformité et gestion ; politiques, contrôles et préconisations
• Comprendre les concepts de valeur, résultats, coûts et risques et leurs liens avec planifier, diriger et améliorer

Comprendre le périmètre de ce qui doit être dirigé ou planifié et savoir utiliser principes et méthodes clés de direction et de planification dans ce contexte (2h00)

- Identifier le périmètre du contrôle
- Savoir-faire découler objectifs et exigences
- Savoir définir des politiques, contrôles et préconisations efficaces
- Savoir positionner une autorité d'approbation au niveau adéquat

Comprendre le rôle de la gouvernance, gestion des risques et conformité et savoir intégrer les principes et méthodes dans le système de valeur du service (2h00)

- Comprendre le rôle de la gestion des risques pour diriger, planifier et améliorer
- Comprendre les impacts de la gouvernance pour diriger, planifier et améliorer
- S'assurer de contrôles suffisants mais pas excessifs

Comprendre et savoir utiliser les méthodes clés d'amélioration pour tous les types d'amélioration (3h00)

- Savoir utiliser le modèle d'amélioration continue ITIL pour améliorer le SVS, en globalité ou en partie
- Savoir identifier les objectifs, éléments de sortie, exigences et de l'évaluation
- Savoir choisir une méthode d'évaluation appropriée à la situation
- Savoir définir et prioriser les résultats souhaités pour l'amélioration
- Savoir bâtir, justifier et défendre un dossier business
- Savoir conduire des revues d'amélioration et exploiter les enseignements qu'on en tire
- Savoir mettre en œuvre des améliorations continues à tous les niveaux du SVS

Comprendre et savoir utiliser les principes clés et méthodes de mesure et de rapport pour diriger, planifier et améliorer (2h00)

- Comprendre la nature, le périmètre et les avantages possibles offerts par la pratique de gestion du changement organisationnel
- Savoir utiliser les principes et méthodes clés de communication et de changement organisationnel : comprendre les parties prenantes, communiquer pour convaincre, établir des canaux de retour efficaces
- Savoir établir des interfaces efficaces transverses à la chaîne de valeur

Comprendre et savoir diriger, planifier et améliorer flux de valeur et pratiques (3h00)

- Comprendre les différences entre flux de valeur et pratiques, et comment celles-ci influent sur la direction, la planification et l'amélioration
- Savoir choisir et mettre en œuvre les méthodes appropriées pour diriger, planifier et améliorer : Traiter des quatre dimensions ; Mettre en œuvre les principes directeurs ; Cartographier les flux de valeur ; Optimiser les flux de travail ; Éliminer le gâchis ; Garantir les retours et les exploiter

Examens blancs (3h00)

Certification ITIL® 4 - Strategist : Direct, Plan & Improve

- Cette formation prépare au passage de la certification ITIL® 4 Strategist
- Un voucher vous sera remis pour que vous puissiez procéder à la réservation de votre examen

*Notre **référent handicap** se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.*