

# 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.

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- 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®

## 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

### 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)**

### **Passage de la certification ITIL® 4 - Strategist : Direct, Plan & Improve (1h45)**