

ITIL® 4 Leader - Digital and IT strategy (test inclus)

Référence : IT004DITS

Durée : 3 jours (21 heures)

Certification : ITIL® 4 Leader : Digital and IT Strategy

Connaissances préalables

- 1-Avoir obtenu la certification ITIL® 4
- 2-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 préparée

La certification ITIL® Leader Digital and IT Strategy se compose de fiches et modèles à compléter tout au long de la formation (correction par le formateur et validation par PeopleCert) et d'un test d'une durée de 90 minutes disponible en français. 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. 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

Méthodes pédagogiques

- 6 à 12 personnes maximum par cours, 1 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 et de réflexions

Formateur·rice

- Consultant-Formateur expert ITIL®

Méthodes d'évaluation 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

1. 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

2. 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

3. 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

4. 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

5. 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

6. 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

7. Etapes 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

8. 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

9. Examens blancs (3h00)

-

10. Certification ITIL® 4 - Leader : Digital and IT Strategy (1h45)

- Cette formation prépare au passage de la certification ITIL® 4 Leader : Digital and IT Strategy
- Passage de la certification hors temps de formation : un voucher vous sera remis pour que vous puissiez programmer votre passage

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:0171197030) ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.