

ITIL®4 Strategist - Direct, Plan, Improve

Durée: 3 Jours Réf de cours: ITIL4DPI

Résumé:

Cette formation ITIL4DPI permet aux responsables informatiques, aux praticiens et au personnel du support d'acquérir les compétences pratiques nécessaires pour créer un environnement informatique "d'apprentissage" et d'amélioration», avec une direction stratégique forte et efficace.

Elle fournit aux praticiens une méthode pratique et stratégique pour la planification et l'amélioration continue de façon agile. La formation est basée sur les meilleures pratiques ITIL®4 en matière de service, présenté dans les dernières directives 2019.

Avec le cours ITIL®4: Digital and IT Strategy, ce cours DPI complète le parcours ITIL®4 Strategic Leader.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo Swirl™ est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. *Tous les droits sont réservés.*

Cette formation permet aux participants de valider un total de 21 crédits PDUs dans le cadre de l'obtention ou du renouvellement de leur titre de **certification du PMI** (Project Management Institute). Consultez-nous pour connaître la répartition par catégorie. *PMP et PgMP sont des marques enregistrées du Project Management Institute, Inc*

Public visé:

Cette formation s'adresse aux détenteurs de la certification « ITIL®4 Foundation » souhaitant développer leurs connaissances, aux managers (et superviseurs, chefs d'équipes) en gestion de services ou ceux souhaitant le devenir, ainsi qu'aux praticiens en gestion de services (consultants, opérationnels) gérant des produits digitaux et services, et/ou responsable de leur fourniture de bout en bout.

Objectifs pédagogiques:

- Comprendre les concepts clés pour diriger, planifier et améliorer
- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de communication et gestion du changement organisationnel pour diriger, planifier et améliorer
- Comprendre la portée de ce qui doit être dirigé et / ou planifié, et savoir comment utiliser les principes et méthodes clés de direction et la planification dans ce contexte
- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de mesure et de rapport pour diriger, planifier et améliorer
- Comprendre le rôle de la gouvernance, des risques et de la conformité (GRC) et savoir comment intégrer les principes et les méthodes dans le système de valeur de service
- Comprendre et savoir diriger, planifier et améliorer les flux de valeur et les pratiques
- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés d'amélioration continue pour tous les types d'améliorations

Pré-requis:

Les participants doivent posséder la certification ILFN4 : ITIL®4 Foundation. Avoir un bon niveau d'anglais.

- ILFN4 - ITIL® 4 Foundation

Test et certification

Cette formation prépare à l'examen ITIL®4 Strategist Direct, Plan, Improve, lequel participe à l'obtention de la Certification ITIL®4 Managing Professional ou la Certification ITIL®4 Strategic Leader.

Examen de 90 minutes, 40 questions à choix multiples. Note minimum 28/40 - 70%

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Le logo Swirl™ est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

- ITIL4CDS - ITIL®4 Specialist - Create, Deliver, Support
- ITIL4DSV - ITIL®4 Specialist - Drive Stakeholder Value
- ITIL4HVIT - ITIL®4 Specialist - High Velocity IT
- ITIL4MP - ITIL®4 Managing Professional Transition

Contenu:

Comprendre les termes clés suivants :

- Direction
- Planification
- Amélioration
- Modèle d'exploitation
- Méthodes
- Risques
- Portée du contrôle

Comprendre les différences entre les concepts clés suivants :

- Vision et mission
- Stratégie, tactique et opérations
- Gouvernance, conformité et gestion
- Stratégies, contrôles et directives
- *Exercice : retrouver les correspondances entre les définitions des concepts et leur description*

Comprendre les concepts de valeur, les résultats, les coûts, les risques et leurs relations pour diriger, planifier et améliorer

Identifier le périmètre de contrôle

- Savoir comment atteindre les objectifs en cascade et exigences
- Savoir comment définir des politiques efficaces, des contrôles et directives
- Savoir placer l'autorité de décision au bon niveau

Exercice : Etude de cas - Dans une organisation financière Européenne, comprendre quel organisme assume quels rôles dans la gouvernance organisationnelle.

Savoir comment s'assurer que les contrôles sont suffisants, mais pas excessifs

- Exercice : L'objectif de cet exercice est de comprendre la meilleure façon d'aborder la définition et la mise en oeuvre des politiques au niveau d'une organisation.

Savoir utiliser l'amélioration continue ITIL® pour

améliorer le système de valeur de service ou toute partie de la SVS

Savoir identifier l'évaluation, les objectifs, les résultats, les exigences et les critères

Savoir comment choisir une méthode d'évaluation pour une situation donnée

- Exercice : étude de cas- Quelles sont les deux méthodes de collecte de preuves que vous utiliseriez parmi les 5 options suivantes ? Justifiez votre choix.

Savoir définir et hiérarchiser les résultats attendus d'une amélioration

- Exercice : Sur la base d'un scénario, choisir les meilleurs métriques pour créer une Balance Scorecard d'évaluation de services

Savoir comment construire, justifier et défendre

- Rappels sur l'amélioration
- Analyse des leçons apprises

Savoir intégrer l'amélioration continue à tous les niveaux du SVS

Comprendre la nature, la portée et les avantages potentiels de la gestion du changement

- Exercice : Sur la base d'un scénario, il vous est demandé de faire des propositions suite à des erreurs commises lors de l'utilisation d'une cartographie de flux de valeurs lors d'une approche d'amélioration

Savoir utiliser les principes clés et les méthodes de communication OCM :

- Identifier et gérer les différents types de parties prenantes
- Communiquer efficacement et influencer les autres
- Établir des canaux de feedback efficaces

Savoir établir des interfaces efficaces à travers la chaîne de valeur

Savoir définir des indicateurs et des métriques pour répondre aux objectifs

Comprendre les différences entre le flux de valeur et les pratiques et comment ces différences impactent la direction, la planification et l'amélioration

Savoir comment sélectionner et utiliser les méthodes et techniques appropriées pour diriger, planifier et améliorer les flux de valeur et les pratiques.

- Adresser les 4 dimensions
- Appliquer les principes directeurs
- Cartographier le flux de valeur
- Optimiser le flux de travail
- Eliminer les déchets
- Assurer? : utiliser les feedback
- Exercice : Etude de cas- une entreprise utilise une approche itérative pour introduire de nouvelles applications de Microsoft Office 365. A vous de répondre à certain nombre de questions concernant le plan de communication

Préparation à la certification

- 2 examens blancs et correction avec l'instructeur

Méthodes pédagogiques :

Un support de cours en anglais est remis à chaque participant au format électronique. L'examen blanc et l'examen final sont en français par défaut.

Pour profiter pleinement du support électronique dès le 1er jour, nous invitons les participants à se munir d'un PC ou d'une tablette, qu'ils pourront connecter en WiFi dans nos locaux de Rueil, Lyon ou Lille.

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Evaluation : Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire d'évaluation qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.