ITIL® 4 Strategist - Direct, Plan, Improve - Examen inclus

Durée: 3 Jours **Réf de cours: ITIL4DPI** **Méthodes d'apprentissage: Intra-entreprise & sur-mesure**

Résumé:

Cette formation ITIL4DPI permet aux responsables informatiques, aux practitioners 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 practitioners 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.
Avec le cours ITIL®4: Digital and IT Strategy, ce cours DPI complète le parcours ITIL®4 Strategic Leader.

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.
Mise à jour : 16.01.2025

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:

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Expliquer les concepts clés pour diriger, planifier et améliorer
- Décrire et savoir utiliser les principes et méthodes clés de communication et gestion du changement organisationnel pour diriger, planifier et améliorer
- Expliquer 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
- Décrire et savoir utiliser les principes et méthodes clés de mesure et de rapport pour diriger, planifier et améliorer
- Décrire 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
- Décrire et savoir diriger, planifier et améliorer les flux de valeur et les pratiques

Pré-requis:

- ILFN4 - ITIL® 4 Foundation - Examen inclus

Test et certification

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

- ITIL4CDS - ITIL® 4 Specialist - Create, Deliver, Support - Examen inclus
- ITIL4DITS - ITIL® 4 Leader - Digital and IT Strategy - Examen inclus
- ITIL4DSV - ITIL® 4 Specialist - Drive Stakeholder Value - Examen inclus
- ITIL4HVIT - ITIL® 4 Specialist - High Velocity IT - Examen inclus

Contenu:

Jour 1

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
- Etude de cas - Dans une organisation financière Européenne, comprendre quel rôle assume l'organisation dans la gouvernance organisationnelle.
- L'objectif de cet exercice est de comprendre la meilleure façon d'aborder la définition et la mise en œuvre des politiques au niveau d'une organisation.
- Etude de cas- Quelles sont les deux méthodes de collecte de preuves que vous utiliseriez parmi les 5 options suivantes ? Justifiez votre choix.
- Sur la base d'un scénario, choisir les meilleures métriques pour créer une Balance Scorecard d'évaluation de services
- 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
- 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.

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 cascade et exigences
- Savoir comment définir des politiques efficaces, des contrôles et directives

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 :

- Retrouver les correspondances entre les définitions des concepts et leur description
- Etude de cas - Dans une organisation financière Européenne, comprendre quel rôle assume l'organisation dans la gouvernance organisationnelle.
- L'objectif de cet exercice est de comprendre la meilleure façon d'aborder la définition et la mise en œuvre des politiques au niveau d'une organisation.
- Etude de cas- Quelles sont les deux méthodes de collecte de preuves que vous utiliseriez parmi les 5 options suivantes ? Justifiez votre choix.
- Sur la base d'un scénario, choisir les meilleures métriques pour créer une Balance Scorecard d'évaluation de services
- 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
- 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.

Savoir définir et hiérarchiser les résultats attendus d'une amélioration

Exercice :

- Retrouver les correspondances entre les définitions des concepts et leur description
- Etude de cas - Dans une organisation financière Européenne, comprendre quel rôle assume l'organisation dans la gouvernance organisationnelle.
- L'objectif de cet exercice est de comprendre la meilleure façon d'aborder la définition et la mise en œuvre des

Exercice :

- Retrouver les correspondances entre les définitions des concepts et leur description
- Etude de cas - Dans une organisation financière Européenne, comprendre quel rôle assume l'organisation dans la gouvernance organisationnelle.
- L'objectif de cet exercice est de comprendre la meilleure façon d'aborder la définition et la mise en œuvre des politiques au niveau d'une organisation.
- Etude de cas- Quelles sont les deux méthodes de collecte de preuves que vous utiliseriez parmi les 5 options suivantes ? Justifiez votre choix.
- Sur la base d'un scénario, choisir les meilleures métriques pour créer une Balance Scorecard d'évaluation de services
- 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
- 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.

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

- Savoir placer l’autorité de décision au bon niveau

Exercice :

- Retrouver les correspondances entre les définitions des concepts et leur description
- Etude de cas - Dans une organisation financière Européenne, comprendre quel rôle assume l’organisation dans la gouvernance organisationnelle.
- L’objectif de cet exercice est de comprendre la meilleure façon d’aborder la définition et la mise en œuvre des politiques au niveau d’une organisation.
- Etude de cas- Quelles sont les deux méthodes de collecte de preuves que vous utiliseriez parmi les 5 options suivantes ? Justifiez votre choix.
- Sur la base d’un scénario, choisir les meilleures métriques pour créer une Balance Scorecard d’évaluation de services
- 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
- 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.

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

Exercice :

- Retrouver les correspondances entre les définitions des concepts et leur description
- Etude de cas - Dans une organisation financière Européenne, comprendre quel rôle assume l’organisation dans la gouvernance organisationnelle.
- L’objectif de cet exercice est de comprendre la meilleure façon d’aborder la définition et la mise en œuvre des politiques au niveau d’une organisation.
- Etude de cas- Quelles sont les deux méthodes de collecte de preuves que vous utiliseriez parmi les 5 options suivantes ? Justifiez votre choix.
- Sur la base d’un scénario, choisir les meilleures métriques pour créer une Balance Scorecard d’évaluation de services
- 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
- Etude de cas - une entreprise utilise une approche itérative pour introduire de nouvelles applications de Microsoft Office

politiques au niveau d’une organisation.

- Etude de cas- Quelles sont les deux méthodes de collecte de preuves que vous utiliseriez parmi les 5 options suivantes ? Justifiez votre choix.
- Sur la base d’un scénario, choisir les meilleures métriques pour créer une Balance Scorecard d’évaluation de services
- 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
- 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.

Savoir comment construire, justifier et défendre

- Rappels sur l’amélioration
- Analyse des leçons apprises

Jour 3

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

- Optimiser le flux de travail
- Eliminer les déchets
- Assurer? : utiliser les feedback

Exercice :

- Retrouver les correspondances entre les définitions des concepts et leur description
- Etude de cas - Dans une organisation financière Européenne, comprendre quel rôle assume l’organisation dans la gouvernance organisationnelle.
- L’objectif de cet exercice est de comprendre la meilleure façon d’aborder la définition et la mise en œuvre des politiques au niveau d’une organisation.
- Etude de cas- Quelles sont les deux méthodes de collecte de preuves que vous utiliseriez parmi les 5 options suivantes ? Justifiez votre choix.
- Sur la base d’un scénario, choisir les meilleures métriques pour créer une Balance Scorecard d’évaluation de services
- 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
- 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

365. A vous de répondre à certain nombre de questions concernant le plan de communication.

Jour 2

Méthodes pédagogiques :

ITIL® est une marque déposée du groupe PeopleCert. Utilisée sous licence de PeopleCert. Tous droits réservés. Les participants réalisent un test d'évaluation des connaissances en amont et en aval de la formation pour valider les connaissances acquises pendant la formation. Un support de cours officiel en anglais sera remis aux stagiaires au format electronique. Le voucher remis permettra d'acceder aux ressources complémentaires (Workbook et Quick reference Guide) sur le site de PeopleCert. Le formateur adaptera le contenu de chaque journée au rythme d'apprentissage du groupe.

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.
• Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
• En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

• Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
• Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou """"booking form""""" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
• Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via moncompteformation.gouv.fr.

Accueil des bénéficiaires :

• En cas de handicap : plus d'info sur globalknowledge.fr/handicap
• Le Règlement intérieur est disponible sur globalknowledge.fr/reglement