

ITIL® 4, STRATEGIST DIRECT PLAN & IMPROVE (DPI)

Durée

3 jours

Référence Formation

4-IL-DPI

Objectifs

Comprendre les principes clés : diriger, planifier et améliorer
Appréhender le rôle de la gouvernance, des risques et de la conformité (GRC)
Maîtriser les principes de l'amélioration continue
Effectuer des mesures et des reportings.
Préparer et passer l'examen ITIL® 4 DPI

Participants

Directeurs informatiques, responsables de production, managers ou tous les professionnels de l'IT impliqués dans la gestion des services.

Pré-requis

Être certifié ITIL® 4 Foundation.

PROGRAMME

- Introduction
- Pourquoi diriger, planifier, améliorer ?
- Direction
- Planification
- Amélioration
- Direction, planification, amélioration du SVS
- Appliquer les principes directeurs
- Valeur, résultats, coûts, risques de diriger, planifier et améliorer
- Stratégie et direction
- Gestion de la stratégie
- Définir les structures et méthodes utilisées pour diriger les comportements et prendre les décisions
- Rôle de la gestion des risques dans la direction, planification et amélioration
- Gestion du portefeuille : une pratique de prise de décision clé
- Direction via gouvernance, risque et conformité
- Évaluation et planification
- Bases des évaluations
- Introduction à la cartographie de flux de valeur
- Mesures et reporting
- Bases des mesures et reportings
- Types de mesures
- Mesures et les quatre dimensions
- Pratique amélioration continue
- Amélioration continue
- Créer une culture d'amélioration continue
- Modèle d'amélioration continue
- Pratique amélioration continue
- Communication et gestion du changement organisationnel
- Bases d'une communication efficace
- Identifier et communiquer avec les parties prenantes
- Bases de la gestion du changement organisationnel

- Développer un système de valeur des services
- Les quatre dimensions de la gestion des services dans le SVS
- Préparation et passage de la certification
- Nombre de questions: 40
Type de questions: QCM
Note: 40 points maximum
Taux d'admissibilité: 70% ou plus
Durée: 90 minutes (113 pour les non-bilingues)
Examen à livre fermé
Langue: Anglais

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.