

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

<b>Durée</b>	<b>3 jours</b>	<b>Référence Formation</b>	<b>4-IL-DPI</b>
--------------	----------------	----------------------------	-----------------

### 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

### Moyens pédagogiques

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur  
Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion  
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle  
Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques  
Remise d'un support de cours.

### PROGRAMME

#### Introduction

- Pourquoi diriger, planifier, améliorer ?
- Direction
- Planification
- Amélioration
- Direction, planification, amélioration du SVS
- Appliquer les principes directeurs
- Valeurs, résultats, coûts, risques à 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 reporting
- Types de mesures

- Mesures et les quatre dimensions
- Pratique d'amélioration continue

#### **Amélioration continue**

- Créer une culture d'amélioration continue
- Modèle d'amélioration continue
- Pratique d'amélioration continue

#### **Communication et gestion du changement organisationnel**

- Bases d'une communication efficace
- Identifier les parties prenantes et communiquer
- 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