

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

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.

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



CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

version 2025