

ITIL®4 – Strategist : Direct, Plan and Improve (Certification incluse)

Version 2.1 du 23 Octobre 2021

La certification ITIL 4 Direct, Plan and Improve est l'une des conditions préalables pour pouvoir accéder à la désignation de ITIL 4 Managing Professional, qui évalue les connaissances pratiques et techniques du candidat sur la manière de gérer avec succès des services, des équipes et des flux de travail reposant sur l'IT. C'est également une des conditions préalables à la désignation ITIL 4 Strategic Leader, qui évalue la capacité du candidat à élaborer et à mettre en œuvre une stratégie informatique et numérique efficace, capable de faire face aux perturbations numériques et d'assurer le succès.

ITIL 4 Strategist DPI est une formation présentielle de 3 jours et inclut l'examen permettant d'obtenir la certification ITIL 4 Direct, Plan and Improve.

Durée: 21.00 heures (3.00 jours)

Profils des stagiaires

- Quiconque souhaite poursuivre son parcours de formation et certification dans la gestion des services informatiques
- Responsable ITSM actuel ou futur
- Responsable de tous les niveaux impliqués dans la mise en place des directions et des stratégies ou qui cherche à améliorer de manière continue une équipe
- Tout certifié ITIL souhaitant développer ses connaissances.
- Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous le signaler de sorte à envisager les adaptations adéquates

Prérequis

- Etre certifié ITIL4 Foundation

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les concepts clés de Diriger, Planifier et Améliorer
- Comprendre le périmètre de ce qui doit être dirigé ou planifié et savoir utiliser principes et méthodes clés de direction et de planification dans ce contexte
- Comprendre le rôle de la gouvernance, gestion des risques et conformité et savoir intégrer les principes et méthodes dans le système de valeur du service
- Comprendre et savoir utiliser les méthodes clés d'amélioration pour tous les types d'amélioration
- Comprendre et savoir utiliser les principes clés et méthodes de mesure et de rapport pour diriger, planifier et améliorer
- Comprendre et savoir diriger, planifier et améliorer flux de valeur et pratiques
- Se préparer et passer la certification ITIL® 4 Strategist – Direct, Plan and Improve

Contenu de la formation

- Introduction
 - Accueil
 - Résumé de ITIL 4 Foundation
- Concepts clés de diriger, planifier et améliorer
 - Comprendre les termes clés : - Direction - Planification - Amélioration - Modèle opérationnel - Méthodes - Risques - Périmètre de contrôle
 - Comprendre les différences entre : - Vision et mission - Stratégie, tactiques et opérations - Gouvernance, conformité et management - Politiques, contrôles et lignes directrices
 - Comprendre les concepts de valeur, résultats, coûts et risques et leurs liens avec planifier, diriger et améliorer

- Méthodes et principes clés
 - Savoir comment mettre en cascade des objectifs et des exigences
 - Savoir comment définir des politiques, des contrôles et des lignes directrices efficaces
 - Savoir positionner l'autorité décisionnelle au bon niveau
- Gouvernance, risque et conformité
 - Comprendre le rôle du risque et de la gestion des risques dans DPI
 - Comprendre la manière dont la gouvernance impacte DPI
 - Savoir comment s'assurer que les contrôles sont suffisants, mais pas excessifs
- Amélioration continue
 - Savoir comment utiliser le modèle d'amélioration continue d'ITIL pour améliorer le système de valeur des services (SVS) ou toute partie du SVS
 - Savoir comment identifier les objectifs, les livrables, les exigences et les critères d'évaluation
 - Savoir comment sélectionner une méthode d'évaluation appropriée à une situation particulière
 - Savoir comment définir et prioriser les résultats souhaités d'une amélioration
 - Savoir comment construire, justifier et défendre un dossier business
 - Savoir comment conduire : - Des revues d'amélioration - Une analyse des retours d'expérience
 - Savoir comment intégrer l'amélioration continue à tous les niveaux du SVS
- Gestion du changement organisationnel
 - Comprendre la nature, le périmètre et les bénéfices potentiels de la gestion du changement organisationnel
 - Savoir comment utiliser les principes et les méthodes clés de la communication et de la gestion du changement organisationnel
 - Savoir comment établir des interfaces efficaces dans l'ensemble de la chaîne de valeur
- Mesures et rapports
 - Savoir comment définir des indicateurs et métriques pour soutenir les objectifs
- DPI dans le cadre des flux de valeur et des pratiques
 - Comprendre les différences entre flux de valeur et pratiques et comment ces différences impactent la direction, la planification et l'amélioration
 - Savoir comment choisir et utiliser les méthodes et techniques appropriées pour diriger, planifier et améliorer les flux de valeur et les pratiques
- Révisions
 - Révisions
 - Examens Blancs

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Tous nos formateurs certifiés sont des experts confirmés avec plus de 10 ans d'expériences.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle virtuelle dédiée à la formation.
- En distanciel, il est nécessaire de disposer d'une connexion internet fiable, d'un casque et d'une caméra
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.



INESIUM SAS

14 rue du moulin à vent

63190 LEZOUX

Email: formation@inesium.com

Tel: +33 (0)4 73 78 79 38

Modalité de certification

Modalité d'obtention

La certification ITIL® 4 Strategist : Direct, Plan and Improve dure 90 minutes. Vous aurez à répondre à 40 questions à choix multiples.

Le score minimum pour réussir l'examen doit être de 70% (28/40).

Détails sur la certification

Cette certification est nécessaire pour l'obtention des niveaux de certification ITIL® Managing Professionnal (MP), ITIL® Strategist Leader et ITIL® Master.

Le passage de l'examen nécessite d'avoir un PC avec les droits administrateurs afin de pouvoir installer les logiciels fournis par le centre de certification Peoplecert. Il est également préconisé de désactiver votre antivirus.

Il est nécessaire de disposer d'une connexion internet fiable, d'un casque et d'une caméra.

Lors du passage de l'examen, vous devrez vous munir de votre carte d'identité nationale ou de votre passeport.