

ITIL® 4 Direct, Plan & Improve (DPI)

3 Jours (21 Heures) / Voucher d'examen et option Take2 compris

Notre cours ITIL 4 Direct, Plan & Improve de 3 jours est le module ITIL® 4, qui aide à améliorer la gestion des services et des produits, à piloter la transformation organisationnelle et à intégrer l'amélioration continue dans les entreprises d'aujourd'hui.

Le cours permet de comprendre les concepts clés de Diriger, Planifier et Améliorer (DPI) et se concentrera sur les principales pratiques ITIL4 suivantes:

- L'amélioration continue
- Les principes de mesure et de reporting
- Amélioration des flux de valeur
- La gestion du changement organisationnel
- La gestion des risques

- Notre prix inclut le support de cours, le manuel officiel ITIL 4 DPI en version digitale, le voucher d'examen avec l'option Take2 et les déjeuners.

Les sessions programmées en français se donneront en français avec un **support et l'examen en anglais**.



SE PRÉPARER À LA CERTIFICATION ITIL 4 DPI !

Ce cours fournit les compétences pratiques nécessaires pour créer une organisation informatique où la qualité et l'amélioration continue sont la clé, avec une orientation stratégique forte et efficace.

Les participants acquerront les connaissances et l'expérience pertinentes par le biais de présentations, d'activités, d'exercices et d'exemples inclus dans le cours, et seront préparés à passer l'examen de certification ITIL® Strategist: Direct, Plan and Improve.

Le cours ITIL® 4 Strategist: Diriger, Planifier et Améliorer est conçu pour fournir aux professionnels de l'ITSM une méthode pratique et stratégique pour planifier et fournir une amélioration continue avec l'agilité nécessaire. Il s'adresse aux managers de tous niveaux impliqués dans l'élaboration de la direction informatique et de la stratégie ou le développement d'une équipe en constante amélioration. Il couvrira à la fois des éléments pratiques et stratégiques.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

3 journées de formation pour :

- comprendre les concepts-clés de "Diriger, Planifier et Améliorer"
- connaître le rôle et l'importance de la gouvernance, du risque et de la conformité (GRC) dans le système de valeur de service (SVS)
- maîtriser les principes et procédures d'amélioration continue pour tous les types d'améliorations
- savoir utiliser les principes et méthodes-clés de mesure et de reporting dans le cadre de DPI
- savoir comment diriger, planifier et améliorer les flux de valeur et les pratiques
- pouvoir expliquer comment les organisations et les personnes jouent un rôle important dans la chaîne de valeur des services
- se préparer à la certification ITIL 4 Direct Plan and Improve

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Module 1 : introduction

- Objectifs de la formation et planning
- Le modèle de certification ITIL 4
- Exercices
- Présentation des études de cas

- Explication de l'examen

Module 2 : les concepts-clés de DPI

- Direction
- Planification
- Amélioration
- Les autres éléments clés

Module 3 : DPI à travers la Chaîne de Valeur des Services et les principes directeurs

- DPI du SVS
- DPI des principes directeurs

Module 4 : Le rôle de la direction dans la gestion de la stratégie

- Introduction à la gestion de la stratégie
- Développement de stratégies efficaces

Module 5 : Implémenter les stratégies

- La gestion des risques
- La prise de décision avec la gestion de portefeuille
- Diriger avec la Gouvernance, le Risque et la Conformité (GRC)

Module 6 : Introduction à l'évaluation et à la planification

- Concepts-clés de l'évaluation
- Mener des évaluations qualitatives
- Concepts-clés de la planification

Module 7 : Evaluation et planification via le Value Stream Mapping

- Introduction à Value Stream Maps (VSM)
- Développer des VSM
- En savoir plus sur les VSM

Module 8 : Mesures, reporting et amélioration continue

- Bases des mesures et reporting
- Facteurs de succès et indicateurs de performance (KPI)
- Amélioration continue

Module 9 : Mesures et amélioration continue à travers les dimensions et SVS

- Mesures pour les quatre dimensions
- Amélioration continue de la chaîne de valeur et les pratiques

Module 10 : Les principes d'OCM et méthodes

- Comprendre OCM
- OCM à travers DPI et la chaîne de valeur
- Résistance et renforcement

Module 11 : La communication et les méthodes

- Les bases pour une communication efficace
- Communiquer avec les parties prenantes

Module 12 : Développements SVS utilisant les quatre dimensions

- Les organisations et personnes dans la chaîne de valeur des services
- Les partenaires et fournisseurs dans la SVS
- Chaînes de valeurs et processus dans le SVS
- Information et technologie dans le SVS

Préparation à la certification avec l'aide d'un examen blanc.

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Le cours ITIL 4 Strategist - Direct, Plan and Improve s'adresse aux professionnels des domaines informatiques et business qui souhaitent faire leurs premiers pas dans la gestion des services ou qui connaissent les versions antérieures d'ITIL et/ou d'autres meilleures pratiques du secteur. et qui souhaitent en savoir plus sur ITIL 4. Ce cours et la certification associée peuvent être utiles pour les rôles suivants:

- Personnel de support informatique
- Consultants informatiques
- Chefs d'entreprise
- Propriétaires de processus métier
- Développeurs informatiques
- Les fournisseurs de services
- Intégrateurs système
- Toute personne travaillant dans une équipe DevOps

PRÉREQUIS

- Etre détenteur du certificat ITIL 4 Foundation
- le passage de la certification requiert un bon niveau d'anglais

A PROPOS DE LA CERTIFICATION ITIL 4 DPI

Le passage de l'examen est compris dans le prix de la formation. Pendant la formation, vous recevrez un voucher d'examen (avec l'option Take2) pour un examen en ligne avec surveillance à distance. Vous passerez votre examen après la formation à une date/heure de votre choix. Veuillez noter que vous devrez installer un petit logiciel sur votre PC avant de passer l'examen. Plus d'informations pendant la formation.

Attention, cet examen existe uniquement en anglais et requiert une bonne connaissance de l'anglais.

- Examen à choix multiple (1 point par question)
- Note de passage: 65%
- 40 questions
- Format: papier et à livre fermé
- Durée de l'examen: 90 minutes + 25% de temps additionnel pour les non anglophones

SUPPORT DE COURS

Chaque participant recevra une documentation complète comprenant :

- un support de cours digital (eBook)
- un guide de pré et post-lecture
- les examens blancs

Les participants peuvent imprimer le matériel une seule fois et utiliser les fichiers conformément aux conditions d'utilisation de B2B Learning.