

# ITIL® 4, Strategist Direct Plan & Improve, certification

Cours Pratique de 3 jours - 21h

Réf : ITN - Prix 2024 : 2 350CHF HT

Cette formation a pour but d'apporter aux participants les compétences pratiques nécessaires pour créer une organisation informatique centrée sur l'apprentissage et l'amélioration, avec une direction stratégique forte et efficace.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Comprendre les concepts clés : diriger, planifier et améliorer

Appréhender le rôle de la gouvernance, des risques et de la conformité (GRC)

Maîtriser les principes clés et mesures de l'amélioration continue

Effectuer des mesures et générer des rapports

Préparer et passer l'examen ITIL® 4 DPI

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La pédagogie est active et participative. Les concepts ITIL® sont exposés, illustrés par des retours d'expérience et enrichis par des échanges collectifs.

## CERTIFICATION

L'examen est passé en différé après la session, en ligne, sous la surveillance de PeopleCert.

## PARTENARIAT

ORSYS est centre accrédité PeopleCert pour dispenser des formations ITIL.

Le logo Swirl est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 07/2022

### 1) Les concepts clés ITIL® 4

- Les principaux termes (diriger, planifier, améliorer, risques, etc.).
- Les différences entre les principaux concepts (vision/mission, etc.).
- Les relations entre les principaux concepts et DPI (Direct, plan and improve).

### 2) Diriger et planifier

- Objectifs et exigences en cascade.
- Définir efficacement les politiques, contrôles et directives.
- Placer le pouvoir décisionnel au bon niveau.

### 3) Gouvernance et risques

- Le rôle de la gouvernance, des risques et de la conformité (GRC).
- Les risques et gestion des risques dans le DPI.
- L'impact de la gouvernance sur le DPI.
- Les contrôles suffisants et non excessifs.

## PARTICIPANTS

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

## PRÉREQUIS

Être certifié ITIL® 4 Foundation.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4) Méthodes de l'amélioration continue

- Le modèle d'amélioration continue d'ITIL® et le SVS (Système de valeur des services).
- Les méthodes et techniques d'amélioration continue.

#### 5) Méthodes de la gestion du changement organisationnel (OCM)

- Identifier et gérer les parties prenantes.
- Établir des canaux de communication efficaces.
- Mettre en place des interfaces efficaces tout au long de la chaîne de valeur.

#### 6) Méthodes des mesures et rapports

- Définir des indicateurs et des mesures pour soutenir les objectifs.
- Types de mesures.
- Indicateurs clés de performance (KPI).
- Balanced scorecard (tableau de bord prospectif).

#### 7) Diriger, planifier et améliorer (DPI)

- Diriger, planifier et améliorer les flux de valeurs et les pratiques.
- Différences entre flux de valeurs et pratiques.
- Leurs impacts sur le DPI.
- Méthodes et techniques pour les flux de valeurs et les pratiques du DPI.

#### 8) Préparation et passage de l'examen ITIL® 4 DPI

- Révision du programme ITIL® 4 DPI.
- Questions/réponses entre participant et formateur.
- Examen blanc et correction collective. Conseils pour l'examen.

*Examen* : L'examen est composé d'un QCM 40 questions, en 90 minutes. Si au moins 70% des réponses sont correctes (28 bonnes réponses), l'examen est réussi.

*ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.*

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 10 juin, 04 nov.