

Stage pratique de 3 jour(s)  
Réf : ITN

## 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.

Prix 2020 : 2150€ HT

## Dates des sessions

### CLASSE A DISTANCE

07 déc. 2020, 04 jan. 2021  
14 juin 2021, 16 août. 2021

### PARIS

07 déc. 2020, 04 jan. 2021  
14 juin 2021, 16 août. 2021

## Modalités d'évaluation

Pour les certifications, des examens blancs permettent de mesurer le degré de préparation. Pour les cycles certifiants, une journée d'examen est mise en place.

## 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.

## 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.

• A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux

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

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 PEDAGOGIQUES

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

### 1) Les concepts clés ITIL® 4

#### 2) Diriger et planifier

#### 3) Gouvernance et risques

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

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

#### 6) Méthodes des mesures et rapports

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

#### 8) Préparation et passage de 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

Passage de l'examen de certification en anglais. Animation en français.

## 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.

## 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.

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.

## 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 (113 minutes si l'anglais n'est pas la langue native). Si au moins 70% des réponses sont correctes (28 bonnes réponses), l'examen est réussi.*