Formation ITIL 4® Specialist - Direct Plan Improve (DPI)

21 heures
MG196

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les concepts clés de "Diriger, planifier, améliorer"
- Comprendre le périmètre de ce qui doit être dirigé et/ou planifié et savoir comment utiliser les principes et méthodes clés d'orientation et de planification dans ce contexte
- Comprendre le rôle de la GRC (Gouvernance Risque Conformité) et savoir comment intégrer les principes et méthodes au sein du système de valeur des services (SVS)
- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés d'amélioration continue pour tous les types d'améliorations
- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de la gestion du changement organisationnel pour diriger, planifier, améliorer
- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de mesure et de reporting pour diriger, planifier, améliorer
- Comprendre et savoir comment diriger, planifier et améliorer les flux de valeur et les pratiques
- Se préparer et passer la certification ITIL 4 DPI

Public(s)

- Les détenteurs d'ITIL 4 Foundation souhaitant développer leurs connaissances
- Les managers (et superviseurs, chefs d'équipes) en gestion de services, ou ceux souhaitant le devenir
- Les praticiens en gestion de services (consultants, opérationnels) gérant des produits digitaux et services, et/ou responsable de leur fourniture de bout en bout

Pré-requis

- **Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation**
- Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité en vue du passage de la certification
- Le passage de la certification requiert un bon niveau d'anglais

Modalités pédagogiques

Bon à savoir...

- Le passage de l'examen est compris dans le prix de la formation.
- Cette formation ne fait pas l'objet d'une évaluation des acquis.

Moyens et supports pédagogiques

Support(s) de formation par apprenant

Modalités d'évaluation et de suivi

CETTE FORMATION PRÉPARE AU TEST SUIVANT :

- ITIL 4 DPI

et entre en jeu dans le cursus de certification :

- ITIL 4 Direct Plan Improve (DPI)

Cette formation ne fait pas l'objet d'un contrôle des acquis via une certification

Formateur

Programme

Les plus de cette formation ITIL 4® Specialist - Direct Plan Improve (DPI)

- Les exposés sont complétés dans chaque module par des exercices stimulant la réflexion et facilitant l'assimilation par déduction.
- Les nombreux retours d'expériences de consultants expérimentés permettent d'illustrer les concepts et d'accroître la pertinence des réponses fournies.
- Un programme étudié pour permettre aux participants de préparer le passage de la certification dans les meilleures conditions.
- Le passage de l'examen est compris dans le prix de la formation.
- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

INTRODUCTION

- Pourquoi diriger, planifier, améliorer ?
- Direction
- Planification
- Amélioration
- Direction, planification, amélioration du SVS
- Appliquer les principes directeurs
- Valeur, résultats, coûts, risques de diriger, 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 reportings
- Types de mesures
- Mesures et les quatre dimensions
- Pratique amélioration continue

AMÉLIORATION CONTINUE

- Créer une culture d'amélioration continue
- Modèle d'amélioration continue
- Pratique amélioration continue

COMMUNICATION ET GESTION DU CHANGEMENT ORGANISATIONNEL

- Bases d'une communication efficace
- Identifier et communiquer avec les parties prenantes
- 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

- Révision des concepts en vue de la certification
- Examen blanc
- Correction collective
- Passage de l'examen de certification ITIL 4 DPI qui consiste à traiter en 90 minutes un QCM de 40 questions
- Si au moins 70% des réponses sont correctes (28 bonnes réponses), l'examen est réussi
- AXELOS est un organisme accréditeur officiel du portefeuille ITIL, qui conçoit, corrige et adresse les diplômes aux candidats