

Gestion des services informatiques

Stratégiste ITIL® 4 - Diriger, planifier et améliorer (DPI)

EN 3 JOURS APPRENEZ COMMENT OFFRIR DE LA VALEUR AVEC ITIL® 4

La qualification ITIL®4 Direct, Plan and Improve (DPI) est destinée à fournir au candidat les compétences pratiques nécessaires pour créer une organisation informatique « d'apprentissage et d'amélioration », avec une orientation stratégique forte et efficace. De plus, fournir aux praticiens une méthode pratique et stratégique pour planifier et fournir une amélioration continue avec l'agilité nécessaire.

Le cours et l'examen ITIL®4 DPI aideront les candidats à établir une organisation informatique d'apprentissage et d'amélioration basée sur les concepts décrits dans la dernière version d'ITIL®, la bonne pratique de gestion des services informatiques la plus largement adoptée au monde.

La qualification ITIL®4 DPI est l'un des pré-requis pour la désignation de ITIL®4 Managing Professional. C'est également un pré-requis pour la désignation ITIL®4 Strategic Leader..

VERSION ITIL®

Ce cours présente la version ITIL®4 et est basé sur le syllabus 20201123_FR_ITIL4_MP_DPI_2019_CandidateSyll_v1.1.1.pdf

LANGUE

Le cours, les supports de cours et l'examen sont en français.

OBJECTIFS DU COURS

En trois jours, les participants acquerront les connaissances et compétences suivantes:

- Comprendre comment diriger, planifier l'amélioration des services, des pratiques et des capacités organisationnelles de gestion informatique ;
- Connaître la pertinence des pratiques ITIL® et des concepts clés soutenant un écosystème de gestion des services en amélioration continue ;
- Passer l'examen PeopleCert en toute sérénité en appliquant ses nouvelles connaissances ;
- Mettre en pratique les principes ITIL®.

AUDIENCE CIBLE

Personnel impliqué dans la prestation, la gestion et l'amélioration des services informatiques. Les participants doivent avoir un an d'expérience informatique préalable.

La taille maximale du groupe est de 15 étudiants.

STRUCTURE DU COURS

Ce cours comprend une série de lectures interactives complétées par des exercices et des pratiques en petits groupes avec des questions de type examen.

CONTENU DU COURS

Les éléments suivants sont couverts:

- Concepts clés de Diriger, Planifier et Améliorer ;
- Direction-Planification-Améliorations
- Modèle de fonctionnement-Méthodes-Risques-Périmètre de contrôle
- Vision et mission
- Stratégie, tactique et opérations
- Gouvernance, conformité et gestion
- Politiques, contrôles et directives
- Portée de ce qui doit être dirigé et/ou planifié et savoir comment appliquer la direction et la planification dans ce contexte.
- Objectifs et exigences
- Rôle de la Gouvernance, des Risques et de la Conformité (GRC) et savoir intégrer les principes et méthodes dans le système de valeur de service.
- Principes clés et méthodes d'amélioration continue pour tous les types d'améliorations
- Modèle d'amélioration continue et SVS
- Évaluations efficaces
- Prioriser les résultats
- Analyses de rentabilité réussies
- Principes et méthodes de communication et la gestion du changement organisationnel (OCM)
- Avantages de l'OCM
- Des canaux de rétroaction efficaces
- Interfaces efficaces à travers le SVC
- Mesure et reporting en DPI
- Indicateurs et métriques significatifs
- Améliorer les flux de valeur et les pratiques
- 4 dimensions et principes directeurs
- Cartographie de la chaîne de valeur et workflows
- Élimination des gaspillages

JOURS D'ÉTUDE

3 jours d'apprentissage, y compris l'examen final.

PLAN DE COURS

Jour 1:

- Révision des principes de la Fondation ITIL®4 ;
- DPI et SVC;

Jour 2:

- Utilisation d'OCM
- Indicateurs, métriques et mesures;

Jour 3:

- Flux de valeur et pratiques;
- Préparation aux examens;
- Examen (le cas échéant);
- Conclusion.

PRÉREQUIS

CERTIFICATION FONDATION ITIL®4

EXAMEN

L'examen PeopleCert ITIL®4 DPI est inclus.

Le participant **ÉCRIRE L'EXAMEN À LA FIN DU COURS OU** recevra un bon valable pour 12 mois pour passer son examen.

Format : 40 questions à choix multiples.

Durée : 90 minutes.

Il est recommandé d'obtenir la formation auprès d'un organisme accrédité avec un matériel de formation accrédité.

