

GESTION DES SERVICES TI

Leader stratégique ITIL® 4 – Stratégie numérique et informatique (DITS)

APPRENEZ EN 3 JOURS À DIRIGER UNE ORGANISATION GÉRANT LA COMPLEXITÉ, LA VOLATILITÉ ET L'INCERTITUDE AVEC ITIL® 4

La qualification ITIL® 4 Digital and IT Strategy (DITS) est destinée à fournir au candidat une compréhension sur la façon de développer des stratégies et des approches pour soutenir une transformation numérique, en restant agile et lean, tout en garantissant la résilience et la conformité. Le cours et l'examen ITIL® 4 DITS aideront les candidats à évaluer le contexte de l'organisation et les facteurs externes influençant le succès de sa transformation pour soutenir les objectifs d'affaire, comme décrit dans la dernière version d'ITIL®, le cadre de bonnes pratiques en gestion des services informatiques la plus largement adoptée dans le monde.

La qualification ITIL® 4 DITS est l'un des pré-requis pour la désignation ITIL® 4 Strategic Leader.

VERSION ITIL®

Ce cours présente la version ITIL® 4 et est basé sur la EN_ITIL4_SL_DITS_2020_CandidateSyll_v1.0.pdf

LANGUE

Le cours, le matériel de cours sont en français mais l'examen de certification sera en anglais.

OBJECTIFS DU COURS

En trois jours, les participants acquerront les connaissances et les compétences nécessaires pour:

- Comprendre les concepts soutenant le développement d'une DITS et savoir comment tirer parti d'une stratégie numérique pour réagir aux perturbations numériques et rester viable dans des écosystèmes numériques complexes et changeants;
- Comprendre les risques et les opportunités associés aux stratégies numériques et informatiques et être en mesure de défendre et de planifier sa mise en œuvre;
- Passez l'examen PeopleCert en toute confiance en appliquant leurs connaissances nouvellement acquises;
- Mettre les principes ITIL® en pratique.

AUDIENCE CIBLE

Personnel impliqué dans la conduite d'une transformation numérique informatique ou la soutenant dans un rôle clé. Les participants doivent avoir quelques années d'expérience préalable en informatique.

La taille maximale du groupe est de 15 étudiants.

STRUCTURE DU COURS

Ce cours comprend une série de présentations complétées par des exercices et des pratiques avec des questions de type examen.

Le cours comprend également quelques devoirs qui doivent être complétés avant de passer l'examen de certification.

CONTENU DU COURS

Les éléments suivants sont couverts:

- Technologie, entreprise et organisation numériques
- Numérisation et transformation numérique
- Stratégie commerciale et modèles commerciaux
- Stratégie Digitale et Informatique (DITS)
- Produits et services
- Relation entre le DITS et le SVS
- Analyse environnementale (externe et interne)
- La viabilité de l'organisation liée à l'agilité, la résilience, le lean, la continuité et la co-création
- Niveaux de perturbation numérique (écosystème, industrie/marché et organisation)
- Position de l'organisation influencée par
 - pertinence client/marché
 - excellence opérationnelle
 - focus interne et externe
 - approche équilibrée
- Parcours clients
- Livraison et assistance omnicanales
- Livraison et assistance contextuelles
- Analyse client
- Commentaires des clients et approches 360°
- L'excellence opérationnelle en 4 dimensions
- Aspects financiers du DITS
 - politiques financières
 - optimisation du portefeuille
 - financement de projets, produits et services
 - équilibrage des coûts d'innovation et d'exploitation
 - modèles de charge
- Gestion des risques dans les organisations numériques
- Position de risque et équilibre entre opportunité et risque
- Éléments clés et culture de l'innovation
- Préparation numérique et analyse des lacunes
- Communiquer la vision et la stratégie
- Utiliser des analyses de rentabilisation pour plaider en faveur du DITS
- Modèles opérationnels pour les organisations numériques
- Leadership pour les organisations numériques
- Modèles de fonctionnement parallèle
- Évaluer le succès du DITS
- Programmes de transformation numérique

JOURS D'ÉTUDE

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

PLAN DE COURS

Jour 1:

- Révision des concepts généraux de la Fondation et du DITS ;
- Principes directeurs du DITS ;
- Perturbation numérique et DITS;

Jour 2:

- Pertinence client/marché et excellence opérationnelle ;
- Risque et opportunités du DITS ;

Jour 3:

- Approches et techniques de mise en œuvre ;
- Préparation à l'examen;
- Examen (le cas échéant);
- Conclusion.

PREREQUIS

CERTIFICATION ITIL®4 FONDATION

POUR PASSER L'EXAMEN DITS, LES CANDIDATS DOIVENT COMPLÉTER LES TRAVAUX PENDANT LE COURS.

EXAMEN

L'EXAMEN PEOPLECERT ITIL® 4 DITS EST INCLUS.

LE PARTICIPANT PASSERA L'EXAMEN À LA FIN DU COURS OU RECEVRA UN BON VALABLE DE 12 MOIS POUR PASSER SON EXAMEN.

FORMAT : 30 QUESTIONS À CHOIX MULTIPLE.

DURÉE : 60 MINUTES.

IL EST RECOMMANDÉ D'OBTENIR LA FORMATION D'UN ORGANISME ACCRÉDITÉ AVEC UN MATÉRIEL DE FORMATION ACCRÉDITÉ.