

## ITIL™ 4 Strategist : Direct, Plan and Improve

Date et durée
Code formation : ITILDPI Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures
Formation avec certification
ITIL™ 4
Description
<p>La formation de spécialiste ITIL™ 4 : Direct, Plan and Improve (DPI) est destinée aux cadres, managers et autres responsables informatiques. Vous y découvrirez les méthodes pour <b>optimiser vos flux de travail, gérer le changement et aligner vos stratégies</b> d'entreprise sur celles de l'informatique.</p> <p>En effet, ce programme vous permettra de comprendre ce que signifie DPI, de comprendre les principes de la GRC, d'<b>établir des politiques et des pratiques de gestion</b>, et de mettre en œuvre des processus de changement de manière agile et structurée. Au-delà des concepts théoriques, ce cours ITIL 4 inclut <b>des études de cas et des exercices interactifs</b> pour faciliter votre apprentissage.</p> <p>À la fin de cette formation de 3 jours, vous serez également préparé pour <b>passer l'examen officiel ITIL™ 4 Specialist : Direct, Plan and Improve</b> inclus dans notre offre (<i>plus d'infos dans l'onglet Certification</i>).</p>
Objectifs
<p>À la fin de cette formation de spécialiste ITIL 4, vous atteindrez les objectifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• connaître les termes et concepts clés sous-jacents de « diriger, planifier et améliorer » ;</li><li>• identifier ce qui doit être dirigé ou planifié, et savoir comment mettre en œuvre ces deux principes ;</li><li>• connaître les principes de la gouvernance, du risque et de la conformité (GRC) et savoir les intégrer dans le système de valeur des services d'ITIL ;</li><li>• mettre en œuvre les principes et les outils clés de l'amélioration continue pour tous types d'amélioration ;</li><li>• mettre en œuvre les principes et les outils clés de la communication et de la gestion du changement organisationnel pour l'orientation, la planification et l'amélioration ;</li><li>• mettre en œuvre les principes et les outils clés de la mesure et du reporting pour l'orientation, la planification et l'amélioration ;</li><li>• savoir diriger, planifier et améliorer les flux de valeur et les pratiques ITIL 4 ;</li><li>• être préparé pour le passage de l'examen officiel ITIL™ 4 Specialist : Direct, Plan and Improve.</li></ul>

délivrer les formations ITIL™. Ce statut vous garantit de suivre des cours avec un formateur agréé et des supports officiels.

#### Points forts

Une formation dispensée par un formateur agréé ITIL™ 4 ; des études de cas pratiques et le passage de l'examen ITIL™ 4 Specialist : Direct, Plan and Improve inclus dans notre offre.

#### Certification

À la fin de cette formation, vous recevrez un voucher (bon d'échange) qui vous permettra de **planifier votre examen ITIL™ 4 Managing Professional Direct, Plan and Improve**, disponible en ligne à tout moment. Disponible en plusieurs langues (français inclus), cet examen consiste à **répondre à un QCM de 40 questions**. Vous disposerez de 1h30 maximum et devrez obtenir un minimum de 28 réponses correctes (livre fermé) pour le réussir. Les objectifs de cet examen visent à évaluer votre niveau de compétence dans la compréhension et l'application des **concepts, méthodes et principes d'ITIL 4** abordés dans ce programme de formation. Une fois cet examen réussi, vous recevrez votre **certification ITIL™ 4 Specialist : Direct, Plan and Improve**. Celle-ci est soumise à un **renouvellement de 3 ans** à compter de sa date de délivrance.



**Notre offre inclut la possibilité de repasser l'examen, sans frais supplémentaires, en cas d'échec au premier passage.**

#### Modalités d'évaluation

Travaux Pratiques  
Etude de cas

#### Pré-requis

Pour suivre cette formation, vous devez **être certifié ITIL™ 4 Foundation** afin de pouvoir vous présenter à l'examen ITIL™ 4 Managing Professional Direct, Plan and Improve.

#### **Formation recommandée :**

Les formations ci-dessous sont recommandées.

[ITIL® 4 Foundation avec certification](#)

#### Public

#### **Cette formation s'adresse aux publics suivants :**

- tout praticien ITIL qui a besoin d'aligner les objectifs de son équipe sur la stratégie de son entreprise.

#### Cette formation s'adresse aux profils suivants

[Architecte informatique / SI](#)  
[Chef de projet / Responsable de projet](#)

Programme

## 1. Compréhension des fondamentaux pour diriger, planifier et améliorer

- Comprendre les termes clés suivants :
  - la direction ;
  - la planification ;
  - l'amélioration ;
  - le modèle opérationnel ;
  - les méthodes ;
  - les risques ;
  - le périmètre de contrôle.
- Comprendre la différence entre les concepts clés suivants :
  - la vision et la mission ;
  - la stratégie, la tactique et les opérations ;
  - la gouvernance, la conformité et la gestion ;
  - les politiques, les contrôles et les lignes directrices.
- Comprendre les concepts de valeur, de résultats, de coûts et de risques ainsi que leurs liens pour diriger, planifier et améliorer.

## 2. Identification et mise en œuvre des éléments pour diriger ou planifier

- Identifier le périmètre de contrôle et ses éléments qui s'y rattachent :
  - la répercussion des objectifs et des exigences en cascade ;
  - la définition des politiques, des contrôles et des lignes directrices ;
  - le placement de l'autorité décisionnelle au bon niveau.

## 3. Compréhension de la GRC et de son intégration dans le système de valeur des services d'ITIL

- Comprendre le rôle du risque et de la gestion du risque pour diriger, planifier et améliorer.
- Comprendre l'impact de la gouvernance pour diriger, planifier et améliorer.
- Comprendre la manière de garantir que les contrôles sont suffisants, mais pas excessifs.

## 4. Compréhension des principes et des outils de l'amélioration continue

- Utiliser le modèle d'amélioration continue d'ITIL pour améliorer.
- le système de valeur des services ou n'importe quelle partie.
- identifier les objectifs, les résultats, les exigences et les critères d'évaluation.
- Choisir une méthode d'évaluation adaptée à une situation particulière.
- Définir et classer par ordre de priorité les résultats souhaités d'une amélioration.
- Construire, justifier et promouvoir une analyse de rentabilité.
- Mettre en place des revues de direction et une analyse des enseignements tirés.
- Intégrer l'amélioration continue à tous les niveaux du système de valeurs des services.

## 5. Compréhension des principes et des outils pour la communication et la gestion du changement

- Comprendre la nature, la portée et les avantages potentiels de la gestion du changement organisationnel.
- Utiliser les principes et les méthodes clés de la communication et de la gestion du changement organisationnel :

- l'identification et la gestion des différents types de parties prenantes ;
- la communication efficace avec les autres et l'influence qu'ils exercent sur eux ;
- la mise en place de canaux de feedback efficaces.
- Mettre en place des interfaces efficaces tout au long de la chaîne de valeur.

## **6. Compréhension des principes et des outils pour la mesure et le reporting**

- Définir des indicateurs et des mesures pour soutenir les objectifs.

## **7. Compréhension des besoins pour diriger, planifier et améliorer**

- Comprendre les différences entre flux de valeur et pratiques ainsi que leur impact sur l'orientation, la planification et l'amélioration.
- Choisir et utiliser des méthodes appropriées suivantes pour diriger, planifier et améliorer les flux de valeur comme les pratiques ITIL :
  - l'étude des 4 dimensions ;
  - l'application des principes directeurs ;
  - la cartographie de la chaîne de valeur ;
  - l'optimisation du flux de travail ;
  - l'élimination du gaspillage ;
  - l'assurance et l'utilisation des feedbacks.

*ITIL™ est une marque déposée d'Axelos Limited.  
Tous droits réservés.*