

ITIL® 4 Strategist – Direct, Plan and Improve

Description

Ce cours fournit aux participants les compétences pratiques nécessaires pour créer une organisation informatique « apprenante et s'améliorant », avec une direction stratégique forte et efficace. Il analyse l'influence et l'impact des méthodes de travail Agile et Lean, ainsi que la manière dont elles peuvent être exploitées au profit d'une organisation. Il fournit aux participants une méthode pratique et stratégique de planification et d'amélioration continue avec l'agilité nécessaire. Il couvre à la fois des éléments pratiques et stratégiques.

Contenu du cours

Module 1 : Comprendre les concepts clés de Direct, Planifier et Améliorer

- Leçon 1 : Quelques définitions
- Leçon 2 : Comprendre les différences entre certains concepts
- Leçon 3 : Comprendre les concepts de valeur, résultats, coûts et risques et leurs relations

Module 2 : Comprendre la portée de ce qui doit être dirigé et / ou planifié, y compris les principes et méthodes clés

- Leçon 1 : Identifier l'étendue du contrôle

Module 3 : Comprendre le rôle de la GRC et la manière d'intégrer les principes et les méthodes dans le système de valeur de service (SVS)

- Leçon 1 : Comprendre le rôle du risque et de la gestion du risque
- Leçon 2 : Comprendre l'impact de la gouvernance sur le DPI
- Leçon 3 : Comment s'assurer que les contrôles sont suffisants, mais pas excessifs

Module 4 : Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de l'amélioration continue pour tous les types d'amélioration

- Leçon 1 : Utiliser le modèle continu ITIL® pour améliorer le système de valeur service (SVS) ou une partie de celui-ci
- Leçon 2 : Identifier les objectifs, les résultats, les exigences et les critères de l'évaluation
- Leçon 3 : Choisir une méthode d'évaluation appropriée pour une situation particulière
- Leçon 4 : Définir et hiérarchiser les résultats souhaités d'une amélioration
- Leçon 5 : Construire, justifier et défendre une analyse de rentabilisation
- Leçon 6 : Réaliser des revues d'amélioration et analyser les leçons apprises
- Leçon 7 : Intégrer l'amélioration continue à tous les niveaux du SVS

Module 5 : Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de la communication et de la gestion du changement organisationnel en DPI

- Leçon 1 : Comprendre la nature, la portée et les avantages potentiels de la gestion du changement organisationnel (OCM)
- Leçon 2 : Utiliser les principes et méthodes de communication clés et OCM
- Leçon 3 : Établir des interfaces efficaces dans la chaîne de valeur

Module 6 : Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de mesure et de reporting en DPI

- Leçon 1 : Définir des indicateurs et des paramètres pour soutenir les objectifs

Module 7 : Comprendre et savoir comment créer des flux et des pratiques DPI

- Leçon 1 : Comprendre les différences entre les flux de valeur et les pratiques et leur impact sur le DPI
- Leçon 2 : Choisir et utiliser les méthodes et techniques appropriées pour les flux et pratiques de valeur DPI

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Documentation

- Didacticiel accrédité
- Publication officielle "ITIL® 4 Strategist - Direct, Plan and Improve"

Examen

Ce cours prépare à l'examen :

- ITIL® 4 Strategist - Direct, Plan & Improve
- Ce cours accrédité est obligatoire pour permettre une compréhension complète du matériel de base

Profils des participants

- Personnes poursuivant leur parcours dans la gestion de services
- Gestionnaires GSTI et futurs gestionnaires GSTI
- Des managers de tous niveaux impliqués dans la définition de l'orientation et de la stratégie ou dans le développement d'une équipe en constante amélioration
- Titulaires de qualifications ITIL® existants souhaitant développer leurs connaissances

Connaissances Préalables

- Être certifié [ITIL® v4 Foundation](#)

Objectifs

- Utiliser les compétences pratiques nécessaires pour créer une organisation informatique "apprenant et améliorant", avec une direction stratégique forte et efficace
- Utiliser une méthode pratique et stratégique pour planifier et assurer une amélioration continue avec la souplesse nécessaire

Niveau

Intermédiaire

Prix de l'inscription en Présentiel (CHF)

2950

Prix de l'inscription en Virtuel (CHF)

2800

Durée (Nombre de Jours)

3

Reference

ITIL4-05