

ITIL® 4 STRATEGIST DPI - DIRIGER, PLANIFIER ET AMELIORER



PRESENTATION

La formation et la certification « ITIL 4 Strategist DPI (Diriger, Planifier et Améliorer) (Direct, Plan and Improve) » permettent de transmettre et d'évaluer la compréhension par les participants des recommandations ITIL 4 pour la mise en place d'organisations apprenantes et en amélioration continue, recommandations décrites dans le programme de cours. Elles permettent d'obtenir la qualification « ITIL 4 Strategist DPI ».

Cette qualification est l'un des prérequis pour la qualification « ITIL 4 Managing Professional » qui évalue la connaissance technique et pratique des candidats dans le pilotage efficace et moderne de services, d'équipes et de flux de valeur utilisant des technologies de l'information.

Cette certification est aussi un prérequis pour la certification « ITIL 4 Strategic Leader » qui évalue l'aptitude du candidat à construire et mettre en œuvre une stratégie IT et digitale qui relève le défi des disruptions digitales.



PUBLIC

- Gestionnaires informatiques et numériques de tous les niveaux impliqués dans l'élaboration des orientations et de la stratégie ou dans le développement d'une équipe ou d'un service en constante amélioration
- Personnes qui planifient le travail, améliorent les produits ou gèrent les changements organisationnels
- Professionnels de l'informatique assurant l'interface avec la gouvernance, le risque et la conformité

Minimum : 4 participants

Maximum : 12 participants



PREREQUIS

- Détenir la certification ITIL 4 Foundation ou ITIL 4 MP Transition (certificat exigé à l'inscription)



OBJECTIFS

- Comprendre comment diriger, planifier et améliorer une organisation
- Comprendre le rôle de la gouvernance, de la gestion des risques et du contrôle (GRC)
- Piloter tout type d'améliorations
- Manager les changements organisationnels impactant les êtres humains (OCM)
- Comment communiquer efficacement
- Préparer et passer la certification ITIL® 4 Strategist DPI dans de bonnes conditions de succès



DUREE, DATES ET LIEUX

- 3 jours, soit 21 heures
- Toutes nos sessions Inter-entreprises (dates, villes et tarifs) sur www.fctsolutions.com
- Intra-entreprise : nous déployons cette formation sur devis, en distanciel ou présentiel partout en France
- Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter par téléphone au 01 43 67 32 52 ou par e-mail à l'adresse contact@fctsolutions.com



MODALITES PEDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- Cette formation est disponible en mode présentiel ou distanciel (cf. fin du document)
- Ce module peut être suivi dans le cadre d'un cursus
- Envoi d'un support de cours électronique avec la convocation
- Cours en français à l'aide d'un support de cours en français
- QCM de validation des acquis
- Examen blanc en français encadré par le formateur
- Examen officiel de certification (le voucher inclut la fourniture de la publication officielle Peoplecert au format ebook)
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs
- Cette formation existe aussi en e-learning – voir www.fctsolutions.com



DEROULEMENT DE L'EXAMEN

- Examen en ligne encadré par PeopleCert – à programmer parmi les dates proposées (cf. fin du document)
- Examen à livre fermé
- QCM de 40 questions en langue française avec 4 réponses par question, 1 bonne réponse par question et 1 point par bonne réponse
- Durée : 90 minutes (soit 1 heure et 30 minutes)
- Réussite à partir de : 28 points (70%)
- Validité du certificat : 3 ans. Pour de plus amples informations : <https://www.fctsolutions.com/votre-examen-de-certification/>

ITIL® 4 STRATEGIST DPI - DIRIGER, PLANIFIER ET AMELIORER

⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION



JOUR 1

1. Comprendre les concepts-clés de Direction, Planification et Amélioration (Improvement) (DPI)

- Comprendre les termes Direction, Planification, Amélioration, Modèle opérationnel, Méthodes, Risques et Périmètre de contrôle
- Comprendre les différences entre Vision/Mission, Stratégies/Tactiques/Opérations, Gouvernance/Conformité/Management, Politique/Contrôle/Guide opératoire
- Comprendre les concepts Valeur, Résultats, Coûts, Risques et leurs liens avec Direction, Planification et Amélioration.

2. Comprendre le périmètre à diriger et/ou à planifier et comment utiliser des principes-clés et des méthodes de direction et de planification dans ce contexte

- Identifier les périmètres de contrôle et comment y cascader des objectifs et des exigences, comment y définir des politiques, des contrôles et des guides opératoires efficaces, comment positionner des autorités de prises de décision au bon niveau

3. Comprendre le rôle de la Gouvernance, des Risques et de la Conformité (GRC) et en intégrer les principes et les méthodes dans le Système de Valeur des Services (ITIL 4 SVS)

- Comprendre le risque et le management des risques, en DPI
- Comment la gouvernance impacte DPI
- Comment garantir que les contrôles sont suffisants, sans être excessifs

4. Comprendre et savoir utiliser les principes-clés et les méthodes d'amélioration continue dans tout type d'améliorations

- Comment utiliser le modèle ITIL d'amélioration continue pour améliorer le SVS ou un élément du SVS
- Comment identifier les objectifs, les sorties, les exigences et les critères d'une évaluation
- Comment sélectionner une méthode appropriée d'évaluation dans une situation donnée
- Comment définir et prioriser les résultats attendus d'une amélioration
- Comment construire, justifier et défendre un dossier métier
- Comment conduire des revues d'amélioration, des analyses de leçons apprises,
- Comment incruster l'amélioration continue à tous les niveaux du SVS

JOUR 2

5. Comprendre et savoir utiliser les principes-clés et les méthodes de communication et de management des changements organisationnels pour diriger, planifier et améliorer

- Comprendre la nature, le périmètre et les bénéfices potentiels du management des changements organisationnels (OCM)
- Comprendre comment utiliser les principes-clés et les méthodes de Communication et d'OCM pour identifier et gérer différents types de parties-prenantes, pour communiquer efficacement et avec influence sur les autres, pour mettre en place des canaux efficaces de feedbacks
- Comment mettre en place des interfaces efficaces dans la Chaîne de Valeur des Services (SVC)

6. Comprendre et savoir utiliser les principes-clés et les méthodes de métrologie et de reporting pour diriger, planifier et améliorer

- Comment définir des métriques et des indicateurs qui soutiennent les objectifs

7. Comprendre et savoir diriger, planifier et améliorer des flux de valeur et des pratiques

- Comprendre la différence entre flux de valeurs et pratiques et comment ces différences impactent DPI
- Comment sélectionner et utiliser des méthodes et des techniques pour diriger, planifier et améliorer des flux de valeur et des pratiques en prenant en considération les 4 dimensions, en appliquant les principes directeurs, en utilisant VSM (Value Stream Mapping), en optimisant les flux, en éliminant les gaspillages, en garantissant et en utilisant les feedbacks

JOUR 3

PREPARATION AU PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Examens blancs avec correction encadrée et commentée par le formateur
- Méthodologie et conseils pour aborder l'examen officiel

ITIL® 4 STRATEGIST DPI - DIRIGER, PLANIFIER ET AMELIORER

⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION

MODES DE DIFFUSION DE LA FORMATION

Présentiel : cette formation peut être suivie en présentiel. Le participant reçoit par courriel une convocation indiquant les modalités d'accès à la formation. La formation est assurée entièrement par le formateur FCT Solutions sur le lieu de la formation.

Distanciel : cette formation peut être suivie sur le mode distanciel sur simple demande.

Le participant reçoit par courriel un lien lui permettant de rejoindre la classe virtuelle à partir d'un terminal connecté à internet et disposant du son et d'une webcam intégrée (ordinateur, tablette).

En temps réel (formation synchrone), il suit la formation affichée au centre de l'écran (support de cours déroulé par le formateur) et écoute le formateur, le voit parler, peut interagir avec lui, poser des questions, faire répéter. Au même titre qu'une formation en présentiel, le formateur écoute les questions, répond, instaure le débat en temps réel, maîtrise la cadence et diffuse l'apprentissage tout en contrôlant à tout moment la bonne acquisition.

Le formateur peut diffuser sur son écran des outils pédagogiques complémentaires (tableaux, schémas, graphiques) au fur et à mesure de la formation.

Le participant est évalué pendant la formation au moyen de QCM corrigés avec le formateur afin de déterminer les acquis.

Tout au long de la formation, le participant peut interagir avec le formateur et même avec d'autres participants, toujours avec l'encadrement du formateur.

Si la formation est certifiante ou est assortie d'un examen : les participants préparent et passent l'examen blanc encadré par le formateur qui donne les bonnes réponses et les justifie. A l'issue de la formation, le participant reçoit un Voucher lui permettant de s'enregistrer sur le site officiel de l'éditeur et passer son examen en toute autonomie. Il dispose du service assistance de l'éditeur. Pendant toute la durée de la formation, notre service administratif et technique se tient à disposition du participant pour l'assister sur tout souci technique ou administratif. Le formateur quant à lui reste l'interlocuteur pour l'accompagnement pédagogique.

L'examen se déroulant sous l'autorité de Peoplecert (propriétaire du référentiel ITIL), l'examen est disponible uniquement en ligne avec supervision par Peoplecert. Un voucher est adressé par courriel au participant. L'examen peut être passé pendant les 12 mois suivants (pas d'extension possible au-delà).

Pour une meilleure réussite, nous conseillons de passer l'examen dans les 30 jours suivant la formation.

En se connectant pour utiliser son voucher, le participant accède aux dates de supervision Peoplecert et choisit la date compatible avec ses souhaits et obligations.

Attention : le participant contrôlera bien la date d'examen pour choisir une date postérieure à la formation (ou au plus tard, dans les dernières heures de préparation de la formation).

Prérequis pour passer l'examen Peoplecert

Pour passer l'examen en ligne, le participant doit :

- Utiliser un ordinateur avec webcam, micro et haut-parleurs
- Disposer des droits administrateurs sur sa machine
- Préparer le poste en amont : le logiciel d'examen installe un composant nécessitant les droits administrateurs et incompatible avec certaines configurations de postes de travail
- Le participant reçoit un courriel de Peoplecert lui permettant d'accéder à son résultat et, s'il a satisfait à l'examen, à son certificat électronique
- Présenter une pièce d'identité valide avec photographie avant le début de l'examen

L'organisme FCT Solutions n'a pas accès à ces informations personnelles

