

## ITIL® 4, Strategist Direct Plan & Improve (DPI)



### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre les principes clés : diriger, planifier et améliorer
- Appréhender le rôle de la gouvernance, des risques et de la conformité (GRC)
- Maîtriser les principes de l'amélioration continue
- Effectuer des mesures et des reportings.
- Préparer et passer l'examen ITIL® 4 DPI



### PUBLIC CONCERNE

- Directeurs informatiques, responsables de production, managers ou tous les professionnels de l'IT impliqués dans la gestion des services.



### PREREQUIS

- Être certifié ITIL® 4 Foundation.



### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne 30 à 50%)
- Remise d'un support de cours.



### MODALITES D'ÉVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles



### MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.
- Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



### MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

- A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



### ORGANISATION

- Délai d'accès : 5 jours ouvrés (délai variable en fonction du financeur)
- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



### ACCESSIBILITE

- Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.
- Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr



### PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.



### CERTIFICATION POSSIBLE

- Pearson vue

# ITIL® 4, Strategist Direct Plan & Improve (DPI)

## INTRODUCTION

- Pourquoi diriger, planifier, améliorer ?
- Direction
- Planification
- Amélioration
- Direction, planification, amélioration du SVS
- Appliquer les principes directeurs
- Valeur, résultats, coûts, risques de diriger, planifier et améliorer

## STRATEGIE ET DIRECTION

- Gestion de la stratégie
- Définir les structures et méthodes utilisées pour diriger les comportements et prendre les décisions
- Rôle de la gestion des risques dans la direction, planification et amélioration
- Gestion du portefeuille : une pratique de prise de décision clé
- Direction via gouvernance, risque et conformité

## ÉVALUATION ET PLANIFICATION

- Bases des évaluations
- Introduction à la cartographie de flux de valeur

## MESURES ET REPORTING

- Bases des mesures et reportings
- Types de mesures
- Mesures et les quatre dimensions
- Pratique amélioration continue

## AMELIORATION CONTINUE

- Créer une culture d'amélioration continue
- Modèle d'amélioration continue
- Pratique amélioration continue

## COMMUNICATION ET GESTION DU CHANGEMENT ORGANISATIONNEL

- Bases d'une communication efficace
- Identifier et communiquer avec les parties prenantes
- Bases de la gestion du changement organisationnel

## DEVELOPPER UN SYSTEME DE VALEUR DES SERVICES

- Les quatre dimensions de la gestion des services dans le SVS

## PREPARATION ET PASSAGE DE LA CERTIFICATION

- Nombre de questions: 40
- Type de questions: QCM
- Note: 40 points maximum
- Taux d'admissibilité: 70% ou plus
- Durée: 90 minutes (113 pour les non-bilingues)
- Examen à livre fermé
- Langue: Anglais