



ITIL® v4 Leader – Digital and IT strategy

Objectifs

- Comprendre les concepts clés de Diriger, Planifier et Améliorer
- Comprendre le périmètre de ce qui doit être dirigé ou planifié et savoir utiliser principes et méthodes clés de direction et de planification dans ce contexte
- Comprendre le rôle de la gouvernance, gestion des risques et conformité et savoir intégrer les principes et méthodes dans le système de valeur du service
- Comprendre et savoir utiliser les méthodes clés d'amélioration pour tous les types d'amélioration
- Comprendre et savoir utiliser les principes clés et méthodes de mesure et de rapport pour diriger, planifier et améliorer
- Comprendre et savoir diriger, planifier et améliorer flux de valeur et pratiques
- Se préparer à la certification ITIL® 4 Strategist – Direct, Plan and Improve

ITILv4
DITS

Version : 4.0
3 jours

A qui s'adresse ce cours ?

- Personnes souhaitant continuer leur parcours en gestion de services
- Praticiens de la gestion des services responsables de la gestion et intégration des parties prenantes, du parcours et de l'expérience client, et/ou responsables de relations avec partenaires et fournisseurs
- Responsables en gestion des services informatiques
- Les détenteurs de la certification ITIL 4 Foundation souhaitant développer leurs connaissances

Pré-requis

- Avoir obtenu la certification ITIL4 Foundation
- Avoir un bon niveau en Anglais (certification disponible uniquement dans cette langue)
- Avoir 3 ans d'expérience minimum en management de service IT

Contenu du stage

1. Principes directeurs ITIL

- Privilégier la valeur, Commencer là où vous êtes, Progresser par itérations avec des retours, collaborer et promouvoir la



visibilité, penser et travailler de façon holistique, rester simple et pratique, optimiser et automatiser

2. Exploiter la stratégie numérique pour réagir aux ruptures technologiques
 - Technologie numérique, entreprise numérique, organisation numérique, numérisation, transformation numérique, stratégie métier et modèles d'affaires, stratégie numérique et informatique

3. Stratégie numérique et informatique, Système de Valeur du service et Chaîne de valeur du service
 - Analyse environnementale : le PESTLE en externe, les quatre dimensions en interne

4. Comment utiliser la stratégie numérique et informatique pour que l'organisation reste pertinente dans son secteur
 - Importance d'Agile, de Resilient et du Lean
 - Répondre à la volatilité, l'incertitude, la complexité et l'ambiguïté (Facteurs VUCA) avec une stratégie numérique et informatique
 - Expliquer et comparer trois niveaux de disruption numérique : écosystème, secteur d'activité, organisation
 - Positionnement de l'organisation sur un marché ou un secteur d'activité
 - Facteurs affectés : atteindre une pertinence vis-à-vis du client et du marché, atteindre l'excellence opérationnelle, point de vue interne et externe, démarche équilibrée
 - Outil de positionnement numérique pour déterminer la situation de l'organisation numérique

5. Démarches stratégiques du numérique et de l'informatique pour obtenir une pertinence vis-à-vis du client et du marché, ainsi qu'une production informatique de haute qualité
 - Démarches à mettre en œuvre pour atteindre une pertinence vis-à-vis du marché ou du client : expériences client, fourniture et support multi-canaux, fourniture et support relatifs au contexte, analyses de l'engagement client, retour client, retours '360°'
 - Comment atteindre l'excellence opérationnelle dans les quatre dimensions de la gestion des services
 - Comprendre les aspects financiers de la stratégie numérique et informatique : politique financière, optimisation du portefeuille, financement des projets, produits et services



- Évaluer les approches stratégiques pour les organisations numériques
6. Risques et opportunités de la stratégie numérique et informatique
 - Gestion du risque et organisation numérique
 - Contexte de la stratégie numérique et informatique : identifier et évaluer le risque
 - Comment équilibrer opportunité et risque
 - Concept d'innovation, éléments clés et techniques
 - Utiliser les techniques pour maintenir une culture de l'innovation
 7. Etapes et techniques nécessaires à la définition et la préconisation d'une stratégie numérique et informatique
 - Comment utiliser une évaluation de maturité numérique pour identifier l'écart entre l'existant et la position cible pour éliminer les données de sites dynamiques
 - Comment définir et diffuser une vision et une stratégie
 - Utiliser les dossiers business pour une stratégie numérique et informatique
 8. Mise en œuvre d'une stratégie numérique et informatique
 - Comment définir des modèles d'exploitation pour les organisations numériques
 - Compétences requises pour les dirigeants de l'organisation numérique
 - Mettre en œuvre les démarches de coordination et d'implémentation stratégiques : transformation à grande échelle, transformation incrémentale, fusions et acquisitions
 9. Examens blancs

Supports et moyens pédagogiques

- Un Support de cours ITIL
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions

Mode d'évaluation

- Cette formation prépare au passage de l'examen de certification «ITIL V4 Leader – Digital and IT strategy»
- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire