



## ITIL® v4 – Strategist: Direct, Plan and Improve

### 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  
DPI

Version : 4.0  
3 jours

### A qui s'adresse ce cours ?

- Personnels impliqués dans des activités de gestion des services ou produits digitaux (Responsables support, chefs de projet informatique, consultants, opérationnels...)
- 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)

### Contenu du stage

1. Comprendre les concepts clés de Diriger, Planifier et Améliorer
  - Comprendre les termes clés : Direction, planification, amélioration, modèle opérant, méthodes, risques, périmètre de contrôle
  - Comprendre les différences entre : vision et mission
  - Comprendre les concepts de valeur, résultats, coûts et risques et leurs liens avec planifier, diriger et améliorer



2. 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
  - Identifier le périmètre du contrôle
  - Savoir-faire découler objectifs et exigences
  - Savoir définir des politiques, contrôles et préconisations efficaces
  - Savoir positionner une autorité d'approbation au niveau adéquat
  
3. 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 le rôle de la gestion des risques pour diriger, planifier et améliorer
  - Comprendre les impacts de la gouvernance pour diriger, planifier et améliorer
  - S'assurer de contrôles suffisants mais pas excessifs
  
4. Comprendre et savoir utiliser les méthodes clés d'amélioration pour tous les types d'amélioration
  - Savoir utiliser le modèle d'amélioration continue ITIL pour améliorer le SVS, en globalité ou en partie
  - Savoir identifier les objectifs, éléments de sortie, exigences et de l'évaluation
  - Savoir choisir une méthode d'évaluation appropriée à la situation
  - Savoir définir et prioriser les résultats souhaités pour l'amélioration
  - Savoir bâtir, justifier et défendre un dossier business
  - Savoir conduire des revues d'amélioration et exploiter les enseignements qu'on en tire
  
5. Comprendre et savoir utiliser les principes clés et méthodes de mesure et de rapport pour diriger, planifier et améliorer
  - Comprendre la nature, le périmètre et les avantages possibles offerts par la pratique de gestion du changement organisationnel
  - Savoir utiliser les principes et méthodes clés de communication et de changement organisationnel : comprendre les parties prenantes, communiquer pour convaincre, établir des canaux de retour efficaces
  - Savoir établir des interfaces efficaces transverses à la chaîne de valeur
  
6. Comprendre et savoir diriger, planifier et améliorer flux de valeur et pratiques



- Comprendre les différences entre flux de valeur et pratiques, et comment celles-ci influent sur la direction, la planification et l'amélioration
- Savoir choisir et mettre en œuvre les méthodes appropriées pour diriger, planifier et améliorer : Traiter des quatre dimensions

## 7. 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 Strategist: Direct, Plan and Improve»
- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire