



ITIL® 4 DPI - Direct, Plan and Improve

Diriger, Planifier et améliorer

Du 6 au 10 Mai 2024

Hôtel NOVOTEL Mohamed V

RESUME

Il s'agit de l'une des quatre publications spécialisées ITIL 4, qui s'appuient sur les concepts qui ont été introduits dans la publication ITIL 4 Foundation.

ITIL 4 DPI aide à aligner la gestion des services et des produits avec les exigences du business, à piloter avec succès la transformation organisationnelle, et à intégrer l'amélioration continue à tous les niveaux au sein de la Culture d'Entreprise. Cette formation prépare à la certification ITIL® 4 Strategist- Direct, Plan et Improve et inclus le voucher pour passer l'examen.

OBJECTIFS :

- Permettre la transmission et l'évaluation de la compréhension par les participants des recommandations ITIL 4 pour la mise en place d'organisations apprenantes et en amélioration continue et des recommandations décrites dans le programme de cours
- Permettre l'obtention de la qualification « ITIL 4 Managing Professional Direct, Plan & Improve »
- Apprendre à :
 - 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)
 - communiquer efficacement

Public visé

Ce cours s'adresse aux professionnels qui souhaitent comprendre comment diriger, planifier et améliorer une organisation-

- Les détenteurs d'ITIL 4 Foundation souhaitant développer leurs connaissances
- Les managers (et superviseurs, chefs d'équipes) en gestion de services, ou ceux souhaitant le devenir
- Les praticiens en gestion de services (consultants, opérationnels) gérant des produits digitaux et services, et/ou responsable de leur fourniture de bout en bout

Pré-requis

Etre certifié ITIL®4 Foundation. Avoir un bon niveau d'anglais.

Informations Générales sur la Formation

- ✓ 5 j de formation, de 9h à 17h
- ✓ Cette formation permet aux participants d'avoir la certification ITIL®4 DPI après la réussite de l'examen.
- ✓ La formation est donnée en français.
- ✓ Un support en anglais (cours, exercices, corrigés) sera remis à chaque participant.
- ✓ Chaque session est limitée à un maximum de **15 personnes**

Travaux pratiques :

Des exercices, des études de cas et des examens blancs vous permettront de connaître les fondements et les pratiques d'ITIL®4 DPI et de passer l'examen de certification.

Examen de Certification

Cette formation prépare à l'examen ITIL®4 Strategist Direct,Plan, Improve. C'est un examen en anglais, de 90 minutes, 40 questions à choix multiples. Score minimum 28/40 – 70%

A l'issue de cette formation, les participants recevront un voucher et le processus détaillé pour programmer leur examen avec PeopleCert à la date et l'heure de leur choix grâce à la formule Online Proctoring. Le voucher a une durée de validité de 1 an.

Formateur

Cette session sera animée par Monsieur Mouldi Chemingui "ITIL® MASTER Certified" en IT Service Management.

Programme détaillé de la formation

Jour 1:

1. Introduction Générale
 - a. Introduction et Historique ITIL
 - b. Schéma de certification ITIL
 - c. Récap ITIL 4 Foundation
 - d. Approche construction cours DPI
 - e. Exercices Révision ITIL4 Foundation
2. Comprendre les concepts-clés de Direction, Planification et Amélioration (Improvement) (DPI)

Exercices

Jour 2:

1. 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

Exercices

2. 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)

Exercices

Jour 3:

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

Exercices

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

Exercices

Jour 4 :

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

Exercices

Jour 5 :

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

Exercices

Examen Blanc et correction

ITIL® is a Registered Trade Mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS limited. All rights reserved