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



Référence formation : 4-IL-DPI - Durée : 3 jours

Objectifs

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

Pré-requis

Être certifié ITIL® 4 Foundation

Contenu pédagogique

Introduction

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

Stratégie 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



XXL Formation

34 rue Raymond Aron 76130 Mont Saint Aignan

Tél: 02 35 12 25 55 – **Fax**: 02 35 12 25 56

N° siret: 485 050 611 00014 - N° d'agrément: 23.76.03752.76

1/3

Mise à jour : 27/11/2023 - Durée de validité : du 01/01/2024 au 31/12/2024

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

Mesures et reporting

- · Bases des mesures et reporting
- Types de mesures
- Mesures et les quatre dimensions
- Pratique d'amélioration continue

Amélioration continue

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

Communication et gestion du changement organisationnel

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

Développer un système de valeur des services

Les quatre dimensions de la gestion des services dans le SVS

Préparation et passage de la certification

Nombre de questions : 40Type de questions : QCMNote : 40 points maximum

• Taux d'admissibilité : 70% ou plus

• Durée : 90 minutes (113 pour les non-bilingues)

Examen à livre ferméLangue : Anglais

Organisation	Les sessions de formation ont lieu de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
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
Moyens pédagogiques	 Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur. Travail d'échange avec les apprenants sous forme de réunion -



XXL Formation

34 rue Raymond Aron 76130 Mont Saint Aignan

Tél: 02 35 12 25 55 – **Fax**: 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 - N° d'agrément : 23.76.03752.76

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 sur 30 à 50% du temps)

Moyens techniques en formation <u>présentielle</u>

Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec :

- Ordinateurs
- Vidéo projecteur ou Écran TV interactif
- · Tableau blanc ou Paper-Board

Moyens techniques en formation <u>distancielle</u>

A l'aide d'un logiciel comme © Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant.

- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à commercial@xxlformation.com

Modalités d'évaluation

- Positionnement préalable oral ou écrit.
- 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
- Evaluation formative tout au long de la formation.
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide de la certification NULL : https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL

Public concerné

Salariés - Demandeur d'emploi - Reconversion professionnelle

Adaptation pédagogique et matérielle

Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à handicap@xxlformation.com



XXL Formation

34 rue Raymond Aron 76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – **Fax :** 02 35 12 25 56

N° siret: 485 050 611 00014 - N° d'agrément: 23.76.03752.76

3/3