

Réussir la certification ITIL 4 Direct, Plan, Improve

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



Cette formation permet aux responsables informatiques, aux practitioners et au personnel du support d'acquérir les compétences pratiques nécessaires pour créer un environnement informatique "d'apprentissage" et d'amélioration», avec une direction stratégique forte et efficace.

Elle fournit aux practitioners une méthode pratique et stratégique pour la planification et l'amélioration continue de façon agile.

La formation est basée sur les meilleures pratiques ITIL 4 en matière de service, présenté dans les dernières directives 2019.

OBJECTIFS

- Préparer, Réviser et Acquérir les trucs et astuces pour réussir l'examen officiel **ITIL 4 Strategist: Direct, Plan & Improve**
- Comprendre les concepts clés pour diriger, planifier et améliorer
- Comprendre la portée de ce qui doit être dirigé et / ou planifié, et savoir comment utiliser les principes et méthodes clés de direction et la planification dans ce contexte
- Comprendre le rôle de la gouvernance, des risques et de la conformité (GRC) et savoir comment intégrer les principes et les méthodes dans le système de valeur de service
- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés d'amélioration continue pour tous les types d'améliorations
- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de communication et gestion du changement organisationnel pour diriger, planifier et améliorer
- Comprendre et savoir utiliser les principes et méthodes clés de mesure et de rapport pour diriger, planifier et améliorer
- Comprendre et savoir diriger, planifier et améliorer les flux de valeur et les pratiques
- Réussir la **certification ITIL 4 Strategist: Direct, Plan & Improve** et devenir **Certifié ITIL 4 Strategist: Direct, Plan & Improve**



A retenir

Durée : **3 jours** soit 21h.

Réf. **ITIL4DPI**

Cette formation Référentiels et Méthodes prépare à une **Certification** officielle.

L'examen Itil est passé dès le dernier jour.

01 42 93 52 72

Dates des sessions

Paris

29/07/2020 (Promotion)

21/10/2020

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux particuliers poursuivant leur cursus dans la gestion des services, aux managers et futurs managers ITSM de tous niveaux impliqués dans l'orientation et la stratégie ou la formation d'une équipe en constante amélioration.

PRE-REQUIS

Le candidat doit être certifié [ITIL 4 Foundation](#).

PROGRAMME

Comprendre les termes clés suivants :

- Direction
- Planification
- Amélioration
- Modèle d'exploitation
- Méthodes
- Risques
- Portée du contrôle

Comprendre les différences entre les concepts clés suivants :

- Vision et mission
- Stratégie, tactique et opérations
- Gouvernance, conformité et gestion
- Stratégies, contrôles et directives
- Comprendre les concepts de valeur, les résultats, les coûts, les risques et leurs relations pour diriger, planifier et améliorer
- Identifier le périmètre de contrôle
- Savoir comment atteindre les objectifs en cascade et exigences
- Savoir comment définir des politiques efficaces, des contrôles et directives
- Savoir placer l'autorité de décision au bon niveau
- Savoir comment s'assurer que les contrôles sont suffisants, mais pas excessifs
- Savoir utiliser l'amélioration continue ITIL pour améliorer le système de valeur de service ou toute partie de la SVS
- Savoir identifier l'évaluation, les objectifs, les résultats, les exigences et les critères
- Savoir comment choisir une méthode d'évaluation pour une situation donnée
- Savoir définir et hiérarchiser les résultats attendus d'une amélioration
- Savoir comment construire, justifier et défendre
- Rappels sur l'amélioration
- Analyse des leçons apprises

Cette formation est également proposée en formule **INTRA-ENTREPRISE.**



Inclus dans cette formation



Examen ITIL 4 est COMPRIS

CERTyou est accrédité ITIL 4 : Le support de formation remis au participant et le formateur sont officiels et accrédités. De même nous incluons dans le tarif de la formation l'inscription et le passage à l'examen de certification qui est passé le 3ème jour.

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

Réussir la certification ITIL 4 Direct, Plan, Improve

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



- Savoir intégrer l'amélioration continue à tous les niveaux du SVS
- Comprendre la nature, la portée et les avantages potentiels de la gestion du changement

Savoir utiliser les principes clés et les méthodes de communication OCM :

- Identifier et gérer les différents types de parties prenantes
- Communiquer efficacement et influencer les autres
- Établir des canaux de feedback efficaces
- Savoir établir des interfaces efficaces à travers la chaîne de valeur
- Savoir définir des indicateurs et des métriques pour répondre aux objectifs
- Comprendre les différences entre le flux de valeur et les pratiques et comment ces différences impactent la direction, la planification et l'amélioration
- Savoir comment sélectionner et utiliser les méthodes et techniques appropriées pour diriger, planifier et améliorer les flux de valeur et les pratiques.
- Adresser les 4 dimensions
- Appliquer les principes directeurs
- Cartographier le flux de valeur
- Optimiser le flux de travail
- Éliminer les déchets

Passage de l'Examen ITIL 4 Strategist: Direct, Plan & Improve & Support l'après-midi du dernier jour

- 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

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

PROCHAINES FORMATIONS

Pour devenir certifié ITIL Managing Professional, suivez les 5 formations ci-dessous :

[Formation ITIL 4 Foundation](#)
[Formation ITIL 4 Specialist : Create, Deliver & Support](#)
[Formation ITIL 4 Specialist : Drive Stakeholder Value](#)
[Formation ITIL 4 Specialist : High Velocity IT](#)
[Formation ITIL 4 Strategist : Direct, Plan & Improve](#)

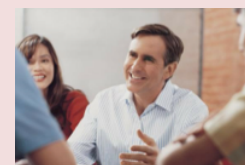
Pour devenir certifié ITIL Strategic Leader, suivez les 3 formations ci-dessous :

[Formation ITIL 4 Foundation](#)
[Formation ITIL 4 Strategist : Direct, Plan & Improve](#)
Formation ITIL 4 Leader : Digital & IT Strategy (disponible fin 2020)



EXAMEN Itil COMPRIS DANS LE TARIF

Pour toutes nos formations certifiantes, nous incluons les frais de certification dans le tarif de la formation. Comparez bien les offres de formation du marché : notre offre étant la plus complète, vous serez alors plus serein dans la préparation de vos certifications.

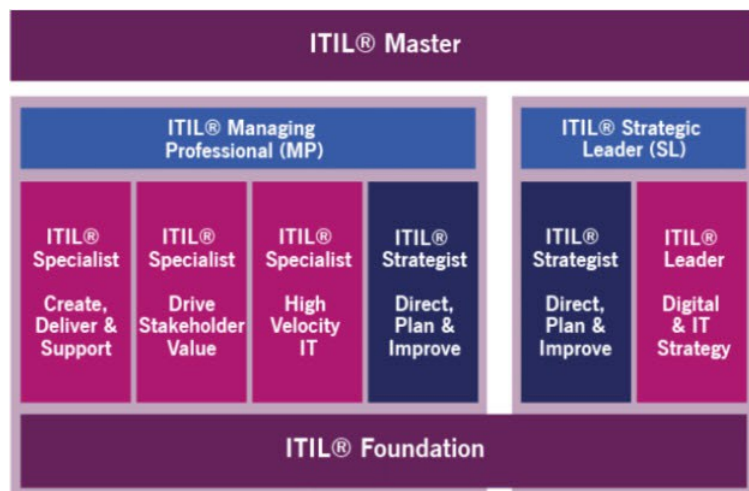


Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

Réussir la certification ITIL 4 Direct, Plan, Improve

Formation Management / Référentiels et Méthodes / ITIL



Retrouvez cette formation sur notre site :

[Réussir la certification ITIL 4 Direct, Plan, Improve](#)

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France