

ITIL® 4 Leader – Stratégie digitale et TI avec examen

Durée: 3 jours

Public cible: Professionnel TI|Gestionnaire

À qui s'adresse cette formation ?

- Toute personne désirant parfaire ses connaissances en gestion des services.
- Les gestionnaires et les aspirants gestionnaires ITSM.
- Les gestionnaires de tous les niveaux impliqués dans l'élaboration de la direction et de la stratégie ou dans le développement d'une équipe en amélioration continue.
- Les détenteurs d'une certification ITIL® qui désirent mettre à jour leurs connaissances.

Objectifs de la formation

- Relier les principes directeurs ITIL® à tous les aspects de la stratégie TI et numérique.
- Utiliser les outils de positionnement numérique pour déterminer la position appropriée d'une organisation numérique.
- Appliquer les approches stratégiques des organisations numériques.
- Appliquer une stratégie TI et numérique dans la gestion d'un environnement VUCA.
- Appliquer les approches de coordination et de mise en œuvre stratégique.
- Démontrer l'utilisation des principes directeurs ITIL® dans les activités et les décisions de stratégies TI et numériques.
- Comprendre comment tirer avantage de la stratégie numérique pour réagir aux disruptions numériques.
- Comprendre la relation entre les concepts de stratégie TI et numérique, le système de valeur des services et la chaîne de valeur des services et expliquer comment les utiliser pour créer de la valeur.
- Comprendre comment une organisation utilise une stratégie TI et numérique pour rester viable dans des environnements perturbés par la technologie numérique.
- Comprendre les approches stratégiques rendues possibles par la technologie TI et numérique pour atteindre la pertinence client/marché et l'excellence opérationnelle.
-

Comprendre les risques et les opportunités de la stratégie TI et numérique.

- Comprendre les étapes et les techniques impliquées dans la définition et la défense d'une stratégie TI et numérique.
- Comprendre comment mettre en œuvre une stratégie TI et numérique.

Description sommaire

ITIL® 4 se concentre sur une nouvelle forme de gestion des services TI, axée sur l'expérience consommateur, les flux de valeur, la transformation numérique et les plus récentes méthodes de travail, telles que Lean, Agile et DevOps.

La certification ITIL® 4 - Digital and IT Strategy (DITS) est axée sur l'importance de créer une stratégie numérique appropriée afin de s'assurer du succès des affaires et surmonter les défis liés à ce projet.

Cette formation explore également comment (et pourquoi) la stratégie numérique doit être intégrée à la stratégie TI et alignée sur les objectifs de l'organisation.

L'examen ITIL® 4 - Drive Stakeholder Value permet d'évaluer si vous détenez une compréhension suffisante des principes ITIL® 4 de tous les types d'engagements et d'interactions entre un fournisseur de services et leurs clients, utilisateurs, fournisseurs et partenaires.

La certification ITIL® 4 - Drive Stakeholder Value est l'un des prérequis de la désignation ITIL® 4 Managing Professional, qui évalue les connaissances techniques et pratiques à mener à bien des services, équipes et flux de travail TI.

Notre équipe de formateurs inclut des professionnels qui œuvrent quotidiennement dans des environnements où ces pratiques soutiennent la cocréation de la valeur. Notre formation inclut des exemples, des simulations et des études de cas liés aux réalités des organisations d'aujourd'hui.

Durée : 3 jours (excluant l'examen).

Contenu du plan de cours

- Démontrer l'utilisation des principes directeurs ITIL® dans les activités et les décisions de stratégies TI et numériques. (BL4)
-

Comprendre comment tirer avantage de la stratégie numérique pour réagir aux disruptions numériques. (BL2/3)

- Comprendre la relation entre les concepts de stratégie TI et numérique, le système de valeur des services et la chaîne de valeur des services et expliquer comment les utiliser pour créer de la valeur. (BL3)
- Comprendre comment une organisation utilise une stratégie TI et numérique pour rester viable dans des environnements perturbés par la technologie numérique. (BL3/4)
- Comprendre les approches stratégiques rendues possibles par la technologie TI et numérique pour atteindre la pertinence client/marché et l'excellence opérationnelle. (BL3/4)
- Comprendre les risques et les opportunités de la stratégie TI et numérique. (BL2/3)
- Comprendre les étapes et les techniques impliquées dans la définition et la défense d'une stratégie TI et numérique. (BL3)
- Comprendre comment mettre en œuvre une stratégie TI et numérique. (BL2/3/4)

Approche et méthode pédagogique

Une approche interactive incluant des lectures, des discussions et un partage d'expérience préparera les participants pour la certification ITIL® 4 - Drive Stakeholder Value et leur fournira les connaissances pratiques nécessaires dans leur travail.

Matériel pédagogique : Chaque étudiant recevra un cahier d'exercices ITIL® 4 - Drive Stakeholder Value en format électronique (PDF) qui contient tout le matériel de présentation, les notes de cours, les études de cas et les exemples d'examens.

Prérequis

Détenir la certification ITIL® 4 Foundation ou contenu équivalent. Une preuve de l'obtention de la certification sera demandée lors de l'inscription. De plus, vous devez avoir assisté à une formation accréditée pour ce module (le nombre d'heures recommandé pour cette formation est de 18 heures, incluant l'examen). Ceci inclut de 4,5 à 5 heures de travail de groupe pour les travaux pratiques ou 4 heures de travail individuel sur les travaux en ligne.

Recommandations

Les participant.e.s sont invité.e.s à réfléchir aux enjeux stratégiques de leur organisation (transformation numérique, alignement TI-affaires, création de valeur) et à identifier des situations concrètes liées à la stratégie. Il est recommandé de revoir les concepts ITIL® 4 Foundation (SVS, chaîne de valeur, principes directeurs) afin d'optimiser l'apprentissage au niveau stratégique.

Certifications

L'examen à choix multiples :

- L'examen à choix multiples est composé de 30 questions à choix multiples.
- Aucune documentation n'est permise pendant l'examen.
- La note de passage est de 70 % (21 bonnes réponses sur 30).
- Chaque question vaut 1 point
- Aucun pointage négatif ne sera attribué.
- La durée de l'examen est de 60 minutes.
- Les personnes non anglophones peuvent demander 25 % plus de temps pour compléter l'examen.
- 12 questions sont au niveau 2 sur l'échelle de Bloom (40 %).
- 18 questions sont au niveau 3 sur l'échelle de Bloom (60 %).

Les travaux pratiques sur l'étude de cas :

- L'étude de cas a été créée spécialement pour les travaux pratiques de la formation ITIL® 4 Leader - Digital and IT Strategy.
- Elle décrit trois compagnies fictives.
- Toute ressemblance avec des compagnies existantes n'est pas intentionnelle.
- Les participants à la formation doivent travailler en petits groupes pour les travaux pratiques.
- Un participant suivant la formation en ligne à son rythme peut faire les travaux pratiques seul.
- Les travaux pratiques sont assignés par le formateur.
- L'étude de cas vaut pour 40 points.
- La documentation est permise pour ce travail.
-

Tout le matériel disponible est permis lors des travaux pratiques, incluant le matériel ITIL® 4 - Digital and IT Strategy et le guide des pratiques ITIL®.

Répartition des 4 travaux pratiques :

- 3 travaux de 60 minutes et un travail de 90 minutes en travail de groupe ou 4 travaux de 60 minutes en travail individuel.
- Il y a 5 critères d'évaluation qui valent 8 points chacun.
- La note de passage est de 75 % (30 bonnes réponses sur 40).
- Aucun pointage négatif ne sera attribué.

Niveau de réflexion :

- Niveau 4 sur l'échelle de Bloom.
- Le candidat doit analyser l'information fournie et juger si le plan d'action est efficace et approprié.
- Les 4 travaux sont basés sur une étude de cas qui décrit les relations de service entre 3 compagnies.
- Tous les travaux adressent deux critères d'évaluation (AC).

Un critère d'évaluation présent dans tous les travaux est lié au AC 1.1 : "Relier les principes directeurs ITIL® à tous les aspects de la stratégie TI et numérique."

Accréditations

Ce cours vous qualifie pour 21 unités de développement professionnel (PDU) PMI®.

Code pour reconnaissance des unités d'accréditation: 50542JGZJV

Notes légales

La formation accréditée ITIL® sur cette page est fournie par IT Chapter, ATO de AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.