

ITIL® 4 Spécialiste - Guider, planifier et améliorer avec examen

Durée: 3 jours

Public cible: Professionnel TI|Gestionnaire

À qui s'adresse cette formation ?

- Toute personne désirant parfaire leurs 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

- Comprendre les concepts clés ITIL® 4 - Direct, Plan and Improve
- Comprendre la portée de ce qui doit être dirigé et planifié. Comprendre comment utiliser les principes et méthodes clés de la direction et de la planification dans ce contexte
- Comprendre le rôle de la gouvernance, du risque et de la conformité (GRC) et savoir comment intégrer les principes et méthodes dans le système de valeur des services (SVS)
- Comprendre et savoir comment utiliser les principes clés et les méthodes d'amélioration continue pour tous les types d'amélioration
- Comprendre et savoir comment utiliser les principes clés et les méthodes de la gestion du changement organisationnel afin de diriger, planifier et améliorer
- Comprendre et savoir comment utiliser les principes clés et les méthodes de mesure et rapports afin de diriger, planifier et améliorer
- Comprendre et savoir comment planifier et améliorer les flux de valeur et les pratiques

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 - Direct, Plan and Improve (DPI) permet aux étudiants d'acquérir les compétences nécessaires afin de créer une organisation TI basée sur l'apprentissage et l'amélioration et avec une direction stratégique solide et efficace. De plus, la certification DPI permet aux professionnels d'acquérir une méthode stratégique et pratique pour planifier et livrer de l'amélioration continue avec l'agilité nécessaire.

L'examen ITIL® 4 - Direct, Plan and Improve permet d'évaluer si vous détenez une compréhension suffisante des principes décrits dans le syllabus de la formation afin de créer une organisation TI basée sur l'apprentissage et l'amélioration et obtenir la certification ITIL® 4 - Direct, Plan and Improve.

La certification ITIL® 4 - Direct, Plan and Improve 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.

La certification ITIL® 4 - Direct, Plan and Improve est un prérequis à la désignation Strategic Leader. Cette désignation évalue la capacité du candidat à bâtir et mettre en œuvre une stratégie TI et numérique efficace qui peut combattre la disruption numérique et favoriser le succès.

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.

Contenu du plan de cours

- Comprendre les concepts clés ITIL® 4 - Direct, Plan and Improve. (BL2)
- Comprendre la portée de ce qui doit être dirigé et planifié et comprendre comment utiliser les principes et méthodes clés de la direction et de la planification dans ce contexte. (BL3)
- Comprendre le rôle de la gouvernance, du risque et de la conformité (GRC) et savoir comment intégrer les principes et méthodes dans le système de valeur des services (SVS). (BL2/3)
-

Comprendre et savoir comment utiliser les principes clés et les méthodes d'amélioration continue pour tous les types d'amélioration. (BL3)

- Comprendre et savoir comment utiliser les principes clés et les méthodes de la gestion du changement organisationnel afin de diriger, planifier et améliorer. (BL2/3)
- Comprendre et savoir comment planifier et améliorer les flux de valeur et les pratiques. (BL2/3)

Approche et méthode pédagogique

La formation adopte une approche structurée orientée amélioration continue et gouvernance, combinant théorie et application. Elle inclut des ateliers de planification, d'analyse et de pilotage de la performance, inspirés des contextes réels. L'animateur agit comme facilitateur en amélioration et transformation, guidant l'application des principes ITIL®. Chaque étudiant recevra un cahier d'exercices ITIL® 4 - Direct, Plan and Improve en format électronique (PDF) qui contient tout le matériel de présentation, les notes de cours, les études de cas et les exemples d'examens. Une approche interactive incluant des lectures, des discussions et un partage d'expérience préparera les participants pour la certification ITIL® 4 - Direct, Plan and Improve et leur fournira les connaissances pratiques nécessaires dans leur travail.

Prérequis

Prérequis de la formation et de la certification :

- 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).

Recommandations

Les participant.e.s sont invité.e.s à réfléchir aux mécanismes actuels de gouvernance, d'amélioration continue et de gestion du changement dans leur organisation." Il est recommandé d'identifier des initiatives d'amélioration ou de transformation à utiliser comme cas pratique.

Certifications

- L'examen est composé de 40 questions à choix multiples. Aucune documentation n'est permise pendant l'examen.
- La note de passage est de 70 % (28 bonnes réponses sur 40).
- Chaque question vaut 1 point.
- Aucun pointage négatif ne sera attribué.
- La durée de l'examen est de 90 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 (environ 30 %).
- 28 questions sont au niveau 3 sur l'échelle de Bloom (environ 70 %).

Accréditations

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

Code pour reconnaissance des unités d'accréditation: 50540CJUMG

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.