

ITIL® V4 CODE2UTF('8211',0) STRATEGIST : DIRECT, PLAN AND IMPROVE (TEST INCLUS) CODE STAGE : IT004DPI

OBJECTIFS

Comprendre et savoir :

les concepts clés de Diriger, Planifier et Améliorer, et leur périmètre, savoir utiliser principes et méthodes clés de direction et de planification dans ce contexte, le rôle de la gouvernance, gestion des risques et conformité et savoir intégrer les principes et méthodes dans le système de valeur du service
utiliser les méthodes clés d'amélioration et les principes clés et méthodes de mesure et de rapport pour diriger, planifier et améliorer

DURÉE

3 jours

PUBLIC

Personnels impliqués dans des activités de gestion des services (Responsable support, chef de projet informatique...)

PRÉ-REQUIS

Avoir obtenu la certification ITIL® 4 Foundation

Avoir un bon niveau en Anglais (certification disponible uniquement dans cette langue)

PROGRAMME

1. Comprendre les concepts clés de Diriger, Planifier et Améliorer

code2utf('8211',0) Comprendre les termes clés : Direction, planification, amélioration, modèle opérant, méthodes, risques, périmètre de contrôle

code2utf('8211',0) Comprendre les différences entre : vision et mission ; stratégique, tactique et opérationnel ; gouvernance, conformité et gestion ; politiques, contrôles et préconisations.

code2utf('8211',0) Comprendre les concepts de valeur, résultats, coûts et risques et leurs liens avec planifier, diriger et améliorer

2. Comprendre le périmètre de ce qui doit être dirigé ou planifié et savoir utiliser

principes et méthodes clés de direction et de planification dans ce contexte

code2utf('8211',0) Identifier le périmètre du contrôle

code2utf('8211',0) Savoir-faire découler objectifs et exigences

code2utf('8211',0) Savoir définir des politiques, contrôles et préconisations efficaces

code2utf('8211',0) Savoir positionner une autorité dcode2utf('8217',0)approbation au niveau adéquat

3. Comprendre le rôle de la gouvernance, gestion des risques et conformité et savoir intégrer les principes et méthodes dans le système de valeur du service

code2utf('8211',0) Comprendre le rôle de la gestion des risques pour diriger, planifier et améliorer

code2utf('8211',0) Comprendre les impacts de la gouvernance pour diriger, planifier et améliorer

code2utf('8211',0) S'assurer de contrôles suffisants mais pas excessifs

4. Comprendre et savoir utiliser les méthodes clés d'amélioration pour tous les types d'amélioration

code2utf('8211',0) Savoir utiliser le modèle d'amélioration continue ITIL pour améliorer le SVS, en globalité ou en partie

code2utf('8211',0) Savoir identifier les objectifs, éléments de sortie, exigences et de l'évaluation

code2utf('8211',0) Savoir choisir une méthode d'évaluation appropriée à la situation

code2utf('8211',0) Savoir définir et prioriser les résultats souhaités pour l'amélioration

code2utf('8211',0) Savoir bâtir, justifier et défendre un dossier business

code2utf('8211',0) Savoir conduire des revues d'amélioration et exploiter les enseignements qu'on en tire

code2utf('8211',0) Savoir mettre en œuvre des améliorations continues à tous les niveaux du SVS

5. Comprendre et savoir utiliser les principes clés et méthodes de mesure et de rapport pour diriger, planifier et améliorer

code2utf('8211',0) Comprendre la nature, le périmètre et les avantages possibles offerts par la pratique de gestion du changement organisationnel

code2utf('8211',0) Savoir utiliser les principes et méthodes clés de communication et de changement organisationnel : comprendre les parties prenantes, communiquer pour convaincre, établir des canaux de retour efficaces

code2utf('8211',0) Savoir établir des interfaces efficaces transverses à la chaîne de valeur

6. Comprendre et savoir diriger, planifier et améliorer flux de valeur et pratiques

code2utf('8211',0) Comprendre les différences entre flux de valeur et pratiques, et comment celles-ci influent sur la direction, la planification et l'amélioration

code2utf('8211',0) Savoir choisir et mettre en œuvre les méthodes appropriées pour diriger, planifier et améliorer : Traiter des quatre dimensions ; Mettre en œuvre les principes directeurs ; Cartographier les flux de valeur ;

Optimiser les flux de travail ; Éliminer le gâchis ; Garantir les retours et les exploiter

