

# ITIL® 4

---

ITIL® 4 Strategist : Direct, Plan & Improve



## 1. Présentation

Aujourd'hui plus que jamais, l'émergence des nouvelles technologies digitales ne cesse de transformer nos environnements sociaux et professionnels. Face à cette transformation effrénée de nos environnements, les organisations doivent améliorer de façon continue, la gestion de leurs technologies digitales avec une culture de service appropriée.

Pour relever les défis quotidiens liés aux technologies digitales, le référentiel de bonnes pratiques international ITIL® 4, accompagne les organisations à optimiser leur environnement digital pour créer conjointement de la valeur avec les consommateurs, soutenir la stratégie organisationnelle tout en tirant profit des bénéfices de la transformation digitale.

Dernier né du référentiel ITIL®, l'édition 4 met l'accent sur l'excellence opérationnelle afin de créer continuellement de la valeur pour les consommateurs de service digitaux.

A travers une session de trois (3) jours, les participant(e)s pourront comprendre comment aligner la gestion des services digitaux avec les exigences organisationnelles d'aujourd'hui pour réaliser avec succès, une transformation tout en intégrant une démarche d'amélioration continue.

## 2. Objectifs

- Comprendre les concepts clés pour diriger, planifier et améliorer la gestion des services ;
- Comprendre la portée de ce qui doit être dirigé et / ou planifié ;
- Comprendre le rôle de la gouvernance, des risques et de la conformité ;
- Utiliser les principes et méthodes clés de l'amélioration continue ;
- Utiliser les principes et méthodes clés de la communication et de la gestion du changement organisationnel pour diriger, planifier et améliorer ;
- Se préparer à l'examen ITIL® 4 Strategist : Direct, Plan and Improve.

## 3. Public cible

Cette formation s'adresse aux acteurs en charge de la gestion des services digitaux, nous pouvons citer parmi eux : directeurs et responsables des systèmes d'information, praticiens de la gestion des services digitaux, consultants en gestion des services digitaux.

## 4. Durée

| 03 jours

## 5. Prérequis

| Pour suivre cette formation, il est impératif d'être certifié ITIL® 4 Foundation.

## 6. Certification

L'examen ITIL® 4 Strategist : Direct, Plan and Improve est inclus dans le coût de la formation et est disponible en langue française. Un voucher électronique sera remis au participant afin de s'enregistrer en ligne sur le portail de PeopleCert®.

L'examen a une durée d'une heure (60) minutes et se décline en un QCM de 40 questions. Pour réussir l'examen, au moins 28 bonnes réponses sont nécessaires, soit 70%.

## 7. Programme

**Module 1** Introduction et concepts clés pour diriger, planifier et améliorer

**Module 2** Périmètre à diriger et/ou à planifier

**Module 3** Rôle de la gouvernance, du risque et de la conformité

**Module 4** Méthodes de l'amélioration continue

**Module 5** Gestion du changement organisationnel

**Module 6** Méthodes des mesures et rapports

**Module 7** Diriger, planifier et améliorer

**Module 8** Examen blanc

**Module 9** Conclusion