

# ITIL®4 Digital & IT Strategy

## Classe virtuelle

- ★ Formation certifiante
- ★ Actions collectives Atlas
  - Modalité : classe virtuelle
  - Durée : 4 demi-journées, 21 heures
  - Langue : français, anglais
  - Examen(s) : ITIL 4 DITS inclus
  - Nombre de participants : min 4 – max 12



### Objectifs pédagogiques

- Démontrer l'utilisation des principes directeurs ITIL dans les décisions et activités de stratégie numérique et informatique
- Comprendre comment tirer le meilleur de la stratégie numérique pour réagir aux perturbations numériques
- Comprendre la relation entre les concepts de stratégie numérique et informatique, le système de valeur de service et la chaîne de valeur de service, et expliquer comment les utiliser pour créer de la valeur
- Comprendre comment une organisation utilise la stratégie numérique et informatique pour rester viable dans des environnements perturbés par la technologie numérique
- Comprendre les approches stratégiques rendues possibles par le numérique et les technologies de l'information pour atteindre la pertinence client / marché et l'excellence opérationnelle
- Comprendre les risques et opportunités de la stratégie numérique et informatique
- Comprendre les étapes et les techniques impliquées dans la définition et le plaidoyer pour une stratégie numérique et informatique
- Comprendre comment mettre en œuvre une stratégie numérique et informatique
- Réussir l'examen ITIL 4 DITS



### Modalité d'inscription

#### PUBLIC CIBLE

- Tout professionnel souhaitant poursuivre son parcours dans la gestion des services
- ITSM Manager actuel ou futur
- Tout professionnel ITSM responsable du développement d'une stratégie numérique inter-organisationnelle, de la gestion stratégique des risques, du changement organisationnel, de la survie et de la prospérité dans un environnement VUCA
- Titulaire des certifications ITIL existantes souhaitant développer ses connaissances.

## PREREQUIS

- Il est souhaitable mais pas indispensable que les participants aient une certaine compréhension de la gestion des SI.
- Une lecture préparatoire est fournie en amont, il est conseillé de la lire entièrement avant d'assister à la formation.
- Pour passer l'examen ITIL 4 Digital and IT Strategy, vous devez fournir la preuve que vous avez obtenu la certification ITIL 4 Foundation.
- Le candidat doit être en mesure de démontrer qu'il possède au moins trois ans d'expérience en management.



## Programme de la formation

### SESSION 1

- Démontrer l'utilisation des principes directeurs ITIL dans les décisions et activités de stratégie numérique et informatique et savoir les relier à tous les aspects de la stratégie numérique et informatique
  - Mettre l'accent sur la valeur
  - Commencer avec ce que vous avez
  - Progresser de manière itérative avec des boucles de rétroaction
  - Collaborer et promouvoir la visibilité
  - Penser et travailler de manière holistique
  - Rester simple et pratique
  - Optimiser et automatiser
- Comprendre comment tirer le meilleur de la stratégie numérique pour réagir aux perturbations numériques
  - Technologie numérique
  - Entreprise numérique
  - Organisation numérique
  - Numérisation
  - Transformation numérique
  - Stratégie commerciale et modèles commerciaux
  - Stratégie numérique et informatique
  - Produits
  - Services
- Savoir expliquer la relation entre la stratégie numérique et informatique et les composants du SVS
- Comprendre la relation entre les concepts de stratégie numérique et informatique, le système de valeur de service et la chaîne de valeur de service, et expliquer comment les utiliser pour créer de la valeur
  - L'analyse environnementale : Analyse externe: PESTLE et Analyse interne: les quatre dimensions de la gestion des services
- Exercice
- Entraînement à l'examen

### SESSION 2

- Comprendre comment une organisation utilise la stratégie numérique et informatique pour rester viable dans des environnements perturbés par la technologie numérique
  - La viabilité d'une organisation est liée à son agilité, sa résilience, sa rationalité, sa continuité et sa co-création
  - Les facteurs VUCA dans une stratégie digitale et informatique
  - Les trois niveaux de disruption numérique: Écosystème, Industrie / marché et Organisationnel
  - La position d'une organisation sur un marché ou un secteur particulier influencée par différents facteurs
  - Outil de positionnement numérique pour déterminer la position appropriée pour une organisation numérique
  - Les approches stratégiques rendues possibles par le numérique et les technologies de l'information pour atteindre la pertinence client / marché et l'excellence opérationnelle
  - L'excellence opérationnelle dans les quatre dimensions de la gestion des services
  - Les aspects financiers de la stratégie numérique et informatique
  - Les approches stratégiques pour les organisations numériques
- Exercice
- Entraînement à l'examen

### SESSION 3

- Comprendre les risques et opportunités de la stratégie numérique et informatique
  - Le concept de gestion des risques dans le contexte d'une organisation numérique
  - Le contexte de la stratégie numérique et informatique
  - Le concept de posture de risque et l'équilibre acceptable entre opportunité et risque
  - Le concept d'innovation, y compris ses éléments et techniques clés
  - Les techniques pour développer et maintenir une culture de l'innovation
- Comprendre les étapes et les techniques impliquées dans la définition et le plaidoyer pour une stratégie numérique et informatique
  - Evaluation de l'état de préparation numérique pour effectuer une analyse des écarts entre les postes actuels et souhaités d'une organisation
  - Définition et communication d'une vision et de la stratégie
  - Business cases pour plaider en faveur d'une stratégie digitale et informatique
- Exercice
- Entraînement à l'examen

### SESSION 4

- Comprendre comment mettre en œuvre une stratégie numérique et informatique
  - Modèles de fonctionnement pour les organisations numériques
  - Compétences majeures requises des leaders dans une organisation numérique
  - Approches à la coordination et à la mise en œuvre de la stratégie
  - Approches des POM (modèles de fonctionnement parallèle)
  - Evaluation du succès d'une stratégie numérique et informatique, y compris des sous-sections pour tous, des pratiques de mesure et de reporting
  - Les activités typiques d'un programme de transformation numérique
- Préparation de la certification
  - Examens blancs avec correction encadrée et commentée par le formateur
  - Méthodologie et conseils pour aborder l'examen officiel
- Exercice
- Entraînement à l'examen
- Guide sur les Pratiques ITIL (34 pages)
- Introduction à l'examen et "Truc & Astuce" pour réussir l'examen



### Points forts de la formation

- QRP et ses formateurs sont accrédités par Axelos et Peoplecert et ATO (Accredited Training Organisation) ITIL depuis 2008
- + de 15 000 participants formés et certifiés à ITIL
- 20 ans d'expérience dans la formation et le conseil sur les Bonnes Pratiques en Management des SI.
- QRP a été sélectionné par l'OPCO Atlas pour dispenser les Actions Collectives ITIL 4
- Une préparation efficace aux examens grâce aux examens blancs et études de cas similaires à ceux des examens
- 2ème examen offert en cas d'échec



### Déroulement de la formation

#### CONVOCATION

10 jours avant le début de la formation, une convocation vous sera adressée comprenant vos identifiants pour vous connecter à la plateforme, la lecture préparatoire et les détails pratiques pour suivre la formation à distance.

## HORAIRES

Une formation standard s'étend de 9h00 à 13h00 en classe virtuelle organisée et diffusée via GoToTraining et 1 à 2 heures de travail en autonomie sur la plateforme aNewSpring selon vos disponibilités. *Ces horaires peuvent varier selon les conditions du formateur et des candidats.*

## INFORMATIONS PRATIQUES

Pour participer à l'une de nos formations en classe virtuelle, vous aurez uniquement besoin d'un PC (ou autre appareil compatible), d'une bonne connexion internet, d'un navigateur mis à jour (tel que Firefox, Chrome ou Internet Explorer) et si possible d'un casque audio avec micro. Vous pouvez accéder aux sessions de formation à partir de votre ordinateur, iPhone, iPad ou de vos appareils Android.

Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions répondre au mieux à votre demande.

Le voucher de l'examen officiel est inclus dans la formation. Vous pourrez passer l'examen en ligne, après la formation, grâce à la technologie ProctorU, un service de surveillance à distance en ligne. Les examens peuvent être effectués 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'aide d'une webcam et d'une connexion Internet haut débit fiable. Nous recommandons cependant de passer vos examens dans les 15 jours qui suivent la formation.



## Moyens et supports pédagogiques

Nous avons décidé de ne pas simplement transmettre les formations en présentiel en ligne, en vous laissant devant une webcam pendant sept heures d'affilée. Au contraire, nous avons souhaité vous proposer une solution flexible et adaptée au contexte. La formation QRP International en classe virtuelle combine:

- Demi-journées de sessions en classe virtuelle : Formation organisée sur plusieurs matinées avec une interaction en direct avec notre formateur et les autres participants via la plateforme GoToTraining, la partie distancielle alterne exposé des concepts, quiz et débriefing
- 1 à 2 heures de travail par jour en autonomie sur la plateforme : Travail personnel tutoré sur notre plateforme pédagogique aNewSpring (1h à 2h par jour) : le formateur est disponible pendant les heures de travail tutorées de l'après-midi. La plateforme pédagogique inclut : lecture préparatoire, support de formation au format pdf, exercices (présentés par le formateur et corrigés le lendemain en session), questions test et mémo-training, examens blancs

La formation inclut :

- 2 mois d'accès à la plateforme aNewSpring pour se préparer à l'examen (examen blanc, question test , scénario)
- 2 mois d'accès à l'enregistrement vidéo de la formation pour réviser le cours
- 2 mois pour passer l'examen en ligne via ProctorU
- une lecture préparatoire
- une version numérique de la présentation PPT
- des exercices et études de cas des examens blancs



## Examens

### EXAMEN ITIL 4 DITS

Il existe deux formats d'évaluation pour cette certification; des travaux pratiques basés sur des études de cas et l'examen QCM (question à choix multiples).

#### Travaux pratique sur des études de cas

- Trois TP de 60 minutes et un de 90 minutes dans le format de travail de groupe, ou quatre travaux écrits individuels de 60 minutes chacun dans un format individuel.
- 40 points – Nombre de critères d'évaluation : 5 points. Chaque critère d'évaluation vaut 8 points.
- Note d'admissibilité 75%
- Livre fermé

#### Examen QCM (question à choix multiples)

- 60 minutes
- 30 questions
- Choix multiple
- 70% de note de passage
- Livre fermé

Après avoir réussi l'examen et reçu la confirmation des résultats, le participant recevra un certificat électronique unique et sécurisé de PEOPLECERT

La certification ITIL 4 Foundation est obligatoire pour accéder aux modules intermédiaires ITIL 4.



## Suivi et évaluation

- Feuille d'émargement
- Attestation de Suivi de Formation
- Questionnaire de satisfaction



## Profil des formateurs

Nos formateurs sont sélectionnés parmi notre réseau de spécialistes ayant plus de 20 ans d'expérience dans leur domaine de compétence. Toujours actifs dans leur secteur, les formateurs QRP font face aux mêmes défis que les participants, ce qui leur permet d'apporter des exemples concrets pour illustrer la formation. Dès leur arrivée chez QRP, ils suivent un programme interne de «formation des formateurs», en parallèle du processus d'accréditation. Tous nos formateurs sont accrédités, souvent sur plusieurs Bonnes Pratiques afin qu'ils puissent faire des liens entre différentes méthodologies.



## Contact

QRP France S.A.R.L. - 60 Avenue Charles de Gaulle - CS 60016 - 92573 Neuilly-sur-Seine Cedex  
SIRET: 511 380 065 00033 - TVA: FR41511380065 - N° Organisme Formation: 11 92 17061 92

### **INTER-ENTREPRISES**

Bettina BLANCHARD  
bettina.blanchard@qrpinternational.com  
06 42 55 94 81

### **INTRA-ENTREPRISE**

Mathilde LAMBERT  
mathilde.lambert@qrpinternational.com  
06 43 86 78 79