

ITIL®4 Digital & IT Strategy

Présentiel

- ★ Formation certifiante
- ★ Actions collectives Atlas
- ♿ Bâtiments conformes aux normes d'accessibilité
- Modalité : présentiel
- Durée : 3 jours, 21 heures
- Langue : français
- Examen : ITIL 4 DITS inclus
- 2nd passage à l'examen offert en cas d'échec
- 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



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

PRÉREQUIS

- Aucun pour accéder 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 et démontrer que vous possédez au moins trois ans d'expérience en management

RECOMMANDATIONS QRP

- 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



Programme de la formation

JOUR 1

❖ THÉORIE

- 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
 - Analyse interne: les quatre dimensions de la gestion des services
- Comprendre comment une organisation utilise la stratégie numérique et informatique pour rester viable dans des environnements perturbés par la technologie numérique

- Savoir montrer comment la viabilité d'une organisation est liée à son agilité, sa résilience, sa rationalité, sa continuité et sa co-création.
- Savoir analyser les facteurs VUCA et y répondre dans une stratégie digitale et informatique
- Expliquez et comparez trois niveaux de disruption numérique:
 - a) Écosystème
 - b) Industrie / marché
 - c) Organisationnel
- Montrez comment la position d'une organisation sur un marché ou un secteur particulier est influencée par les facteurs suivants:
 - a) Atteindre la pertinence client / marché
 - b) Atteindre l'excellence opérationnelle
 - c) Focalisation interne et externe
 - d) Approche équilibrée
- Utilisez un outil de positionnement numérique pour déterminer la position appropriée
- Montrez la position d'une organisation sur un marché ou un secteur particulier influencé par les facteurs suivants:
 - a) Atteindre la pertinence client / marché
 - b) Atteindre l'excellence opérationnelle
 - c) Focalisation interne et externe
 - d) Approche équilibrée
- Utilisez un outil de positionnement numérique pour déterminer la position appropriée pour une organisation numérique

❖ EXERCICES PRATIQUES

❖ RÉVISIONS – travail à domicile

JOUR 2

❖ THÉORIE

- 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
 - Savoir appliquer les approches suivantes pour atteindre la pertinence client / marché:
 - a) Parcours clients
 - b) Livraison et support omni-canal
 - c) Fourniture et assistance adaptées au contexte
 - d) Analyse client
 - e) Retour client et approches 360 °
 - Savoir atteindre l'excellence opérationnelle dans les quatre dimensions de la gestion des services
- Comprendre les aspects financiers de la stratégie numérique et informatique en termes de:
 - a) Politiques financières
 - b) Optimisation du portefeuille
 - c) Financement de projets, produits et services
 - d) Équilibrer le coût de l'innovation et du fonctionnement
 - e) Modèles de charge
- Évaluer les approches stratégiques pour les organisations numériques
- 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
 - Évaluation 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

- 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)
 - Évaluation 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

❖ EXERCICES PRATIQUES

❖ RÉVISIONS - travail à domicile

JOUR 3

❖ EXERCICES PRATIQUES

❖ RÉVISIONS

- Préparation de la certification
 - Examens blancs avec correction encadrée et commentée par le formateur
 - Méthodologie et conseils pour aborder l'examen officiel
- Guide sur les Pratiques ITIL (34 pages)
- Introduction à l'examen et "Truc & Astuce" pour réussir l'examen

❖ PASSAGE DE L'EXAMEN

Adaptation du programme pour les formations intra-entreprise

QRP International est spécialisé dans l'adaptation et la personnalisation de formation pour les entreprises. Si votre organisation souhaite adopter ITIL®4 et certifier votre personnel, les formations intra-entreprise sont généralement la meilleure option. Les formations au sein de votre entreprise peuvent être dispensées selon notre programme standard ou adaptées pour répondre aux besoins de votre organisation.

Si vous souhaitez discuter d'un projet de formation intra-entreprise, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions répondre au mieux à votre demande.



Compétences et débouchés

- Bloc de compétences : non
- Passerelles : non
- Débouchés : la certification permet de valider des acquis et facilite l'accès aux postes en gestion des services informatiques tels que Responsable Informatique, DSI, ...
- Suites de parcours possibles : ITIL 4 DPI, ITIL 4 CSD, ITIL 4 HVIT, ITIL 4 DSV,...



Points forts de la formation

- QRP et ses formateurs sont accrédités par Axelos et Peoplecert et ATO (Accredited Training Organisation) ITIL depuis 2008.
- + de 20 000 participants formés et certifiés à ITIL
- La plateforme de révision QRP utilise le système MemoTrainer™ conçu pour vous défier par répétitions sélectives et exercices intelligents pour activer vos connaissances et stimuler votre mémoire à long terme.
- Dans le cadre de la préparation à l'examen final, vous aurez accès à des simulations complètes (examens blancs) avec les explications de réponse.
- QRP a été sélectionné par l'OPCO Atlas pour dispenser les Actions Collectives ITIL 4
- 2nd passage à l'examen ITIL 4 Foundation offert en cas d'échec



Déroulement de la formation

CONVOCATION

10 jours avant le début de la formation, une convocation vous sera adressée comprenant l'intitulé ainsi que le lieu de la formation, la lecture préparatoire, les détails pratiques, le plan et les instructions d'accès à la formation. Suite à la crise du Covid-19 une annexe au règlement a été publiée.

HORAIRES

Une formation standard ITIL 4 DITS s'étend de 9h30 à 17h30. Ces horaires peuvent varier selon les conditions du formateur et des candidats.

DÉROULEMENT

Une fois tous les participants arrivés, notre formateur vous rappellera le déroulement de la formation et vous fera émarger la liste de présence. C'est avec le formateur que vous organisez l'emploi du temps de votre formation, que ce soit pour les pauses, les heures de déjeuner et de fin de journée. Il vous rappellera l'objectif de la formation, son découpage pédagogique et recensera vos attentes lors d'un tour de table de présentation.

INFORMATIONS PRATIQUES

Les repas ne sont PAS inclus, notre formateur pourra cependant vous conseiller quelques endroits pour déjeuner, à proximité du lieu de la formation.

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.



Prise en compte des stagiaires en situation de handicap

QRP France adapte ses modalités d'accueil, de durée, les méthodes et les supports pédagogiques et les méthodes d'évaluation et de suivi de formation pour tenir compte du handicap potentiel de certains participants (mobilité réduite, malvoyants) selon le décret n°2006-26 du 9 janvier 2006 relatif à la formation professionnelle des personnes handicapées ou présentant un trouble de santé invalidant. De plus, QRP France propose entre autres une solution aux malvoyants pour passer les certifications.

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



Modalités pédagogiques et d'évaluation

La formation alterne 70 % de théorie et 30 % de travaux pratiques et comprend :

- Présentation
- Exercices basés sur une étude de cas
- Echanges sur des scénarios réels
- Travail à domicile (accès à la plateforme LMS pour s'entraîner et réviser)
- Examens blancs et discussions autour des réponses

La pédagogie est active et participative. Les concepts sont exposés, illustrés par des retours d'expérience et enrichis par des échanges collectifs.

Le matériel pédagogique inclut :

Partie théorique	Partie pratique
• une lecture préparatoire	• une étude de cas avec exercices et solutions associées
• le manuel officiel (pdf)	• des examens blancs corrigés et expliqués
• version numérique de la présentation PPT	• une liste de trucs & astuces pour réussir l'examen • 2 mois d'accès à la plateforme aNewSpring pour se préparer à l'examen



Examen

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

- 3 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
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 DITS a une durée de validité de 3 ans. Consultez notre article dédié pour en savoir plus sur le [Programme de développement professionnel continu de PeopleCert](#) et découvrir comment maintenir votre certification à jour.



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.



Contacts

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
france@grpinternational.com

+33 (0)1 82 88 33 49

Mis à jour le : 12/05/2023