

ITIL® 4, Strategist Direct Plan & Improve, certificación

Curso práctico de 3 días - 21h

Ref.: ITN - Precio 2024: 1 640€ sin IVA

Este curso tiene como objetivo proporcionar a los participantes las competencias prácticas necesarias para crear una organización informática centrada en el aprendizaje y la mejora, con una gestión estratégica fuerte y eficaz.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Comprender los conceptos clave: dirigir, planificar y mejorar

Comprender el papel de la gobernanza, los riesgos y la conformidad (GRC)

Dominar los principios y las medidas clave de mejora continua

Efectuar mediciones y generar informes

Preparar y aprobar el examen ITIL® 4 DPI

MÉTODOS PEDAGÓGICOS

La pedagogía es activa y participativa. Los conceptos de ITIL® se exponen, ilustrados con comentarios y enriquecidos por debates de grupo.

CERTIFICACIÓN

El examen se realiza fuera de línea tras la sesión y en línea bajo la supervisión de PeopleCert.

PROGRAMA

última actualización: 01/2023

1) Conceptos clave de ITIL® 4

- Los principales términos (dirigir, planificar, mejorar, riesgos, etc.).
- Las diferencias entre los principales conceptos (visión/misión, etc.).
- Las relaciones entre los principales conceptos y DPI (Direct, plan and improve).

2) Dirigir y planificar

- Objetivos y requisitos en cascada.
- Definir eficazmente las políticas, los controles y las directrices.
- Situar el poder de decisión en el nivel adecuado.

3) Gobernanza y riesgos

- El papel de la gobernanza, los riesgos y la conformidad (GRC).
- Riesgos y gestión de riesgos en DPI.
- El impacto de la gobernanza en DPI.
- Controles suficientes y no excesivos.

4) Métodos de mejora continua

- El modelo de mejora continua de ITIL® y el SVS (Sistema de Valor del Servicio).
- Métodos y técnicas de mejora continua.

5) Métodos de gestión del cambio organizativo (OCM)

- Identificar y gestionar a las partes interesadas.
- Establecer canales de comunicación eficaces.
- Implementar interfaces eficaces a lo largo de la cadena de valor.

PARTICIPANTES

Directores de TI, responsables de producción, gerentes y cualquier profesional de TI implicado en la gestión de servicios.

REQUISITOS PREVIOS

Contar con la certificación ITIL® 4 Foundation.

COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc. El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

- Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
- Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
- Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección psh-accueil@orsys.fr para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

6) Métodos de medición e información

- Definir indicadores y medidas para apoyar los objetivos.
- Tipos de medidas.
- Indicadores clave de rendimiento (KPI).
- Scorecard balanced (cuadro de mando integral).

7) Dirigir, planificar y mejorar (DPI)

- Dirigir, planificar y mejorar los flujos de valor y las prácticas.
- Diferencias entre flujos de valor y prácticas.
- Su impacto en DPI.
- Métodos y técnicas para los flujos de valor y las prácticas de DPI.

8) Preparar y aprobar el examen ITIL® 4 DPI

- Sesión de preguntas y respuestas entre el participante y el formador.
- Simulacro de examen y corrección colectiva. Consejos para el examen.
- Revisión del programa ITIL® 4 DPI.

Examen : El examen consiste en un cuestionario de 40 respuestas múltiples que deben completarse en 90 minutos. Para aprobar el examen se necesita un mínimo de un 70 % de respuestas correctas (28 respuestas correctas).

FECHAS

Contacto