



# PeopleCert ITIL 4 中级 管理模块：指导、计划和改进 (DPI)

课程代码	7074	培训课时	2天 (每天7小时, 共14小时, 不含认证考试)
------	------	------	---------------------------

## 课程简介

ITIL 4 Strategist: Direct Plan and Improve (DPI) 是 ITIL 4 中级 Managing Professional (MP) 模块的第四门课程, 该模块一共有四门课程; I 指导、计划和改进是 ITIL 4 套件的一部分, 是 ITSM 最广泛采用的指南的最新演变。它的受众是那些有 ITIL 4 基础知识的人, 致力于发展他们对基本原则和方法的理解; I 指导、计划和改进将为学员提供他们可以使用的想法和方法, 以成为更好的领导者和贡献者, 并在未来达成他们的目标。

## 学员基础

- 1、 关系经理、客户体验(CX)经理、客户经理
- 2、 服务交付经理、服务台经理、服务级别经理
- 3、 企业架构师、服务和解决方案架构师、业务分析师
- 4、 产品负责人、市场经理、项目经理、投资组合经理
- 5、 供应商关系经理、供应商的经理、合同经理
- 6、 客户体验/用户体验设计师、不同类型的顾问
- 7、 要成为 ITIL 4 Managing Professional (管理专业人士) 的人, 学员必须完成该模块中四门课程的学习并通过相应的考试, ITIL 4 Strategist (策划师) 是管理和战略两个模块的共用课程;
- 8、 要参加 ITIL 4 Strategist: Direct Plan and Improve (DPI) 的考试, 考生需具备 ITIL 4 Foundation 证书。

## 培训目标

- 1、 了解 DPI 课程的基本内容;
- 2、 理解战略和指导的理论及实践; 3、理解评估和计划的方法和手段; 4、掌握度量和报告的知识技能;
- 5、 理解持续改进的思想和方法;
- 6、 掌握沟通和组织变更管理实践;
- 7、 理解怎样开发一个 SVS;
- 8、 在整体上掌握 DPI 课程的内容;
- 9、 通过 PeopleCert? ITIL 4 Strategist: Direct Plan and Improve 的认证考试, 获得相应的认证证书 (可选)。

## 课程大纲

- 模块一 课程概述 (Introduction)
- 1、 为什么指导、计划和改进很重要
  - 2、 指导 (Direction)
  - 3、 在指导、计划和改进中的风险管理角色
  - 3、 计划 (Planning)
  - 4、 改进 (Improvement)
  - 5、 度量和报告的角色

- 6、 ITIL SVS 的指导、计划和改进
  - 7、 应用指导原则
  - 8、 在指导、计划和改进中的价值、成果、成本和风险
  - 9、 为每个人提供指导、计划和改进
  - 10、 本章小结
- 模块二 战略和指导 (Strategy and Direction)
- 1、 战略管理
  - 2、 定义用于指导行为和决策的结构和方法
  - 3、 制定用于指导行为和决策的治理、风险和合规性
  - 4、 组合管理: 一个关键决策实践
  - 5、 通过治理、风险和合规进行指导
  - 6、 本章小结

### 模块三 评估和计划 (Assessment and Planning)

- 1、 评估的基础
- 2、 计划的基础
- 3、 价值流映射入门
- 4、 本章小结

- 1、 度量和报告的基础
- 2、 度量的类型
- 3、 度量与四个维度
- 4、 产品和服务的度量
- 5、 本章小结

### 模块五 持续改进 (Continual Improvement)

- 8、 我们如何保持前进的动力?
- 9、 在持续改进中使用度量和报告
- 10、 本章小结

### 模块六 沟通和组织变更管理 (Communication and organizational change management )

- 1、 有效沟通的基础
- 2、 识别利益相关方并与之沟通
- 3、 OCM (组织变更管理) 的基础
- 4、 本章小结

- 模块七 开发一个 SVS (Developing an SVS)
- 1、 采用指导原则
  - 2、 服务管理卓越中心
  - 3、 SVS 中服务管理的四个维度
  - 4、 本章小结
- 模块八 把它拼起来 (Bringing it together)
- 1、 选择指导、计划和改进价值流和实践的方法
  - 2、 现代化的领导力