ITIL Practice Monitor, Support and Fulfil (MSF)

3 Jours (21 Heures) | Bon d'examen et option Take2 compris

Le module combiné **ITIL 4 Specialist : Monitor, Support and Fulfil est une formation de 3 jours** destinée aux professionnels de l'informatique qui souhaitent établir une bonne relation de travail entre toutes les pratiques et créer des flux de valeur de services efficaces.

Les participants acquerront **une compréhension et une application des concepts couverts par les 5 pratiques de gestion d'ITIL** couvertes dans ce module combiné : Incident Management, Service Desk, Service Request Management, Monitoring & Event Management et Problem Management.

Notre cours comprend:

• Une expérience d'apprentissage riche et pratique

• Le matériel de formation officiel de PeopleCert et les manuels de référence en format numérique

• Le voucher d'examen et l'option Take2, ou une seconde chance de passer l'examen

• Déjeuners et pauses-café

Les sessions programmées en français se donneront en français avec un **support et l'examen en anglais**.

ITIL® 4 PRACTICE MANAGER: MONITOR, SUPPORT AND FULFIL (MSF)

Maîtrisez l'art de la gestion des services informatiques avec notre cours ITIL® 4 Monitor, Support and Fulfil. Apprenez les compétences essentielles pour une surveillance, un support et une exécution des services efficaces, permettant aux professionnels de l'informatique, aux managers et aux consultants **d'optimiser la fourniture de services**. Améliorez votre expertise et alignez-vous sur **les meilleures pratiques d'ITIL® 4** pour un fonctionnement informatique rationalisé et efficace.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Ce cours permettra aux professionnels de :

- Définir les concepts clés, les principes, la valeur et les défis des cinq pratiques de gestion d'ITIL 4
- S'assurer que les parties prenantes comprennent les exigences stratégiques et opérationnelles pour co-créer de la valeur et atteindre les objectifs de l'entreprise
- Intégrer les pratiques dans les flux de valeur de l'organisation
- Comprendre les interfaces et les synergies entre les cinq pratiques
- Appliquer les mesures et les facteurs de réussite des pratiques pour améliorer les performances
- Mesurer, évaluer et développer les capacités des différentes pratiques couvertes par le modèle de maturité d'ITIL.

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

L'objectif de la formation est de vous permettre de comprendre les concepts clés, les principes, la valeur et les défis des cinq pratiques qui composent le cours "ITIL® 4 Monitor, Support and Fulfil". Ces pratiques sont les suivantes :

- pratique de gestion des incidents (incident management)
- pratique de gestion des demandes de service (service request management)
- pratique de gestion des problèmes (problem management)
- pratique du service desk
- pratique de la surveillance et de la gestion des événements (monitoring and event management)

Le cours est divisé en 7 modules :

- Module 1 - Introduction aux pratiques MSF
- Module 2 - Gestion des incidents
- Module 3 - Service Desk
- Module 4 - Surveillance et gestion des événements

- Module 5 - Gestion des problèmes
- Module 6 - Gestion des demandes de service
- Module 7 - Développement des compétences pratiques
- Préparation à l'examen

Ce cours alterne des présentations, quiz, activités pratiques (tâches et exercices) et examens blancs pour préparer les apprenants à l'examen de certification ITIL MSF.

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ITIL® 4 MONITOR, SUPPORT AND FULFIL ?

Le cours ITIL® 4 Monitor, Support and Fulfil est conçu pour les personnes qui ont **un rôle dans le domaine de la gestion des services informatiques** et qui sont intéressées par les aspects de surveillance, de support et d'accomplissement du cadre ITIL® 4. Ce cours est particulièrement pertinent pour :

1. **Les professionnels de l'informatique :** ceux qui travaillent dans des rôles de gestion des services informatiques, tels que les agents du service desk, les gestionnaires d'incidents, les gestionnaires de problèmes, les gestionnaires de niveaux de service et le personnel du support informatique.
2. **Les responsables informatiques et les chefs d'équipe :** les personnes qui occupent des fonctions de gestion ou de direction au sein des départements informatiques et qui souhaitent comprendre comment surveiller, soutenir et fournir des services informatiques de manière efficace.
3. **Propriétaires de services informatiques et propriétaires de processus :** personnes responsables de services informatiques spécifiques ou de processus ITIL, tels que la gestion des incidents, la gestion des problèmes et la gestion des niveaux de service.
4. **Gestionnaires de projets informatiques :** professionnels gérant des projets qui impliquent la fourniture et le support de services informatiques.
5. **Architectes informatiques :** les personnes impliquées dans la conception de services ou de systèmes informatiques qui doivent s'assurer que les aspects de surveillance, de support et de réalisation sont pris en compte.
6. **Consultants en informatique :** ceux qui fournissent des services de conseil liés à la gestion des services informatiques.
7. **Professionnels certifiés ITIL® 4 Foundation :** les personnes qui ont déjà suivi le cours ITIL® 4 Foundation et qui souhaitent approfondir leurs connaissances sur les pratiques de supervision, de support et d'exécution.

PRÉREQUIS

Pour pouvoir participer à ce cours, les participants doivent être titulaires du certificat ITIL 4 Foundation.

Les participants qui n'ont pas passé l'examen avec B2B Learning devront nous **fournir une copie de leur certificat** lors de leur inscription à ce cours. Si vous devez passer votre examen ITIL 4 Foundation, vous pouvez soit assister à notre cours en présentiel ITIL 4 Foundation ou à notre module eLearning, soit réserver votre examen en ligne uniquement si vous préférez étudier par vous-même.

A PROPOS DE LA CERTIFICATION ITIL 4 MSF

L'examen est conçu pour évaluer si vous pouvez démontrer une mémorisation et **une compréhension suffisantes des pratiques de ITIL® 4 : Monitor, Support, and Fulfil,** telles qu'elles sont décrites dans le syllabus. Les qualifications ITIL® 4 Practice s'appuient sur les connaissances existantes des apprenants concernant le référentiel ITIL® 4.

Deux examens blancs sont disponibles pour que vous puissiez vous entraîner pendant le cours. Ils vous aideront à prendre confiance dans votre compréhension des pratiques Monitor, Support et Fulfil et à vous familiariser avec le style et la structure des examens.

Type d'examen : 60 questions à choix multiples
Taux de réussite : 39 points sur les 60 requis pour réussir (65%)
Durée : 90 minutes
Examen à livre fermé, vous ne pouvez donc pas avoir de notes ou de ressources à votre disposition.

Le premier matin du cours, vous recevrez votre bon d'examen pour un examen surveillé en ligne. Pour les cours calendrier, ce bon comprend l'option Take2, c'est-à-dire une deuxième chance de passer l'examen si vous échouez lors de votre première tentative. **Vous passerez votre examen après la formation, à la date et à l'heure de votre choix.** Votre formateur vous donnera plus d'informations sur les règles de l'examen pendant la formation.

SUPPORT DE COURS

Chaque participant recevra, avec le bon/voucher d'examen, une documentation complète en version digitale comprenant :

- Le matériel de formation officiel de Peoplecert (OTM) comprenant un guide de référence rapide, la présentation, les quiz, les exercices et 2 examens blancs. Les participants peuvent imprimer le matériel s'ils le souhaitent.
- Les 5 manuels de base pour les 5 pratiques ITIL couvertes dans ce cours.