ITIL 4 Practitioner Service Desk eLearning

Accès d'un an | Bon pour l'examen, manuel officiel et support de cours inclus

Obtenez votre certification ITIL 4 Practitioner: Service Desk à votre rythme !

Formation accréditée par PeopleCert

Immergez-vous dans notre cours interactif passionnant et apprenez grâce à des quiz et des tests. Apprenez à votre rythme, suivez votre progression, restez engagé et assurez-vous que chaque étape de votre parcours d'apprentissage est à la fois agréable et efficace.



• Cours interactif, autodidacte et compatible avec les appareils

• Notre prix comprend le cours eLearning et le livre officiel et les matériaux de formation en format numérique

• La durée d'étude approximative est de 3 à 5 heures

• Helpdesk 24/7

Important : cet eLearning est uniquement disponible en anglais.

OBJECTIFS DU COURS

Apprentissage en ligne accrédité par PeopleCert

Apprenez comment améliorer l'expérience utilisateur et client, ainsi que le succès global de vos relations de service.

- **Opération de service -** Développez des compétences de support et d'analyse opérationnels pour les activités d'ITSM, y compris la surveillance et la maintenance des systèmes et infrastructures informatiques.
- **Service client -** Élargissez votre compréhension des portails de service client et d'autres logiciels. Acquerrez des compétences pour identifier les attentes des clients et fournir la valeur souhaitée.
- **Amélioration continue -** Apprenez à aligner les pratiques et les services organisationnels avec les besoins commerciaux en évolution en améliorant continuellement les produits, les services et les pratiques de gestion.

A QUI S'ADRESSE CE MODULE?

Le **cours eLearning ITIL 4 Practitioner: Service Desk** est idéal pour :

- **Agents et managers de service d'assistance** améliorant l'efficacité du support.
- **Équipes de support informatique et d'assistance** améliorant l'expérience client.
- **Professionnels de l'ITSM** rationalisant la résolution d'incidents.
- **Leaders et exécutifs informatiques** optimisant les opérations de service.

Il convient à ceux qui progressent dans ITIL 4 ou qui gèrent le support informatique.

L'eLearning sera la solution idéale pour ceux qui n'ont pas le temps ou le budget pour assister à une formation en salle.

PRÉREQUIS

Pour être éligible à l'examen ITIL® 4 Practitioner: Service Desk , vous devez avoir réussi la certification ITIL® 4 Foundation.

À PROPOS DE L'EXAMEN ITIL 4 PRACTITIONER: SERVICE DESK

Les participants recevront un bon pour passer leur examen à domicile ou au bureau. Le bon d'examen est valable pendant un an. Cependant, nous vous conseillons de ne pas trop attendre entre la fin de votre cours et l'examen.

- Durée de l'examen : 30 minutes
- Format à choix multiples, livre fermé

- Nombre de questions : 20 questions
- Note de passage : 65% ou plus

LIVRAISON DE L'ELEARNING ET DE L'EXAMEN

 Accès au cours en ligne - Après leur inscription, les participants reçoivent **un accès** à la plateforme officielle de formation en ligne de PeopleCert **dans les 24 heures (jours ouvrés du lundi au vendredi)**, ce qui leur permet d'étudier à leur propre rythme. Le cours comprend un contenu interactif, des études de cas et des conseils pratiques.

 Bon pour l'examen officiel - Votre achat comprend un **bon pour l'examen PeopleCert**, qui vous permet de programmer votre examen en ligne à votre convenance. Les examens sont surveillés à distance, ce qui vous permet de choisir la date et l'heure qui vous conviennent.

 Supports de formation officiels - Les supports sont facilement accessibles via la plateforme d'apprentissage en ligne de PeopleCert. Conçu pour l'auto-apprentissage, le kit de ressources d'apprentissage s'adapte à une variété de préférences d'apprentissage, y compris des cahiers d'exercices pour une étude approfondie et un guide de référence rapide.

Avez-vous besoin d'e-learning pour plusieurs utilisateurs ? Veuillez nous contacter au +32 2 3351236 ou nous envoyer une demande pour un devis.