

ITIL® 4 Specialist : Monitor, Support and Fulfil - Including Exam

Durée: 3 Jours Réf de cours: ITIL4P-MSF

Résumé:

La formation permet de mettre en pratique les principes clés, la valeur et les défis de la gestion d'ITIL® 4, à savoir, la pratique de gestion des incidents, du centre de services, de gestion des demandes de services, de gestion de la surveillance et des événements d'ITIL® 4, et enfin la pratique de gestion des problèmes d'ITIL® 4.

L'objectif est de fournir aux candidats des conseils sur les meilleures pratiques au niveau stratégique et opérationnel pour maximiser la valeur des pratiques.

Le module ITIL®4 Monitor, Support, and Fulfil Practices est structuré et aligné sur le référentiel ITIL®. L'examen a pour but d'évaluer si le candidat peut démontrer une compréhension et une application suffisantes des concepts couverts dans les publications ITIL® ITIL® 4 Pratique de la gestion des incidents, ITIL® 4 Pratique du centre de services, ITIL® 4 Pratique de la gestion des demandes de services, ITIL®4 Pratique de la surveillance et de la gestion des événements, ITIL®4 Pratique de la gestion des problèmes.

Mise à jour : 10.04.2024

Public visé:

Professionnels particulièrement en charge de la gestion des incidents et des problèmes dans un centre de services informatiques. Candidats qui visent la certification ITIL® 4 Practice Manager.

Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de rendre plus opérationnelles les cinq pratiques ITIL® 4 ci-dessous :
- Service Desk
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de service
- Surveillance et gestion des événements

Pré-requis:

Pour accéder à l'un des modules de cette filière de certification, les candidats doivent être titulaires d'un certificat ITIL®4 Foundation.

- ILFN4 - ITIL® 4 Foundation + examen

Test et certification

Cette formation est accompagnée du voucher d'examen "bundle" couvrant les 5 pratiques couvertes dans ce module.

Le voucher a une validité de 12 mois. Les participants devront planifier et passer l'examen dans ce délai.

L'examen ITIL® 4 Specialist se décline de la façon suivante :

- Durée : 90 minutes
- Livre fermé : Oui
- Format : 60 questions avec 1 point chacune. Pas de notation négative.
- Type de question : Classique standard, négatif et liste
- Niveaux de Bloom : 1 & 2 Note de passage : 65% ou 39/60
- Validité de la certification : trois (3) ans
- Le titre de Practice Manager ITIL 4 est validé après avoir obtenu les certifications CDS (Create, Deliver and Support) et MSF (Monitor, Support and Fulfil).

Contenu:

1. Gestion des incidents (INM)

- Les concepts clés de la pratique
- Les processus de la pratique
- Les rôles et les compétences de la pratique
- Comment l'information et la technologie soutiennent et permettent la pratique
- Le rôle des partenaires et des fournisseurs dans la pratique
- Les recommandations pour la réussite de la pratique

2. Service Desk (SD)

- Les concepts clés de la pratique
- Les processus de la pratique
- Les rôles et les compétences de la pratique
- La manière dont l'information et la technologie soutiennent et permettent la pratique
- Le rôle des partenaires et des fournisseurs dans la pratique
- Comment le modèle de compétences ITIL® peut être utilisé pour développer la pratique
- Les recommandations pour le succès de la pratique

3. Gestion des demandes de service (SRM)

- Les concepts clés de la pratique
- Les processus de la pratique
- Les rôles et les compétences de la pratique
- La manière dont l'information et la technologie soutiennent et permettent la pratique
- Le rôle des partenaires et des fournisseurs dans la pratique
- Comment le modèle de compétences ITIL® peut être utilisé pour développer la pratique
- Les recommandations pour le succès de la pratique

4. Surveillance et gestion des événements (MEM)

- Les concepts clés de la pratique
- Les processus de la pratique
- Les rôles et les compétences de la pratique
- Les processus de la pratique
- Les rôles et compétences de la pratique
- Comment l'information et la technologie soutiennent et permettent la pratique
- Le rôle des partenaires et des fournisseurs dans la pratique
- Comment le modèle de compétences ITIL® peut être utilisé pour développer la pratique
- Les recommandations pour le succès de la pratique

5. Gestion des problèmes (PRM)

- Les concepts clés de la pratique
- Les processus de la pratique
- Les rôles et les compétences de la pratique
- La manière dont l'information et la technologie soutiennent et facilitent la pratique
- Le rôle des partenaires et des fournisseurs dans la pratique
- Comment le modèle de compétences ITIL® peut être utilisé pour développer la pratique
- Les recommandations pour le succès de la pratique

6. Surveiller, soutenir et réaliser

- Comprendre les processus et les flux de valeur des pratiques Monitor, Support et Fulfil
- Comment l'information et la technologie soutiennent et permettent les pratiques
- Recommandations pour la réussite des pratiques de surveillance, de soutien et d'exécution

Méthodes pédagogiques :

Support de cours officiel remis aux participants.

Les participants réalisent un test d'évaluation des connaissances en amont et en aval de la formation pour valider les connaissances acquises pendant la formation.

ITIL® est une marque déposée du groupe PeopleCert. Utilisée sous licence de PeopleCert. Tous droits réservés.

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'embarquement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via moncompteformation.gouv.fr.

Accueil des bénéficiaires :