

# Gestion de services IT - ITIL® 4 Surveiller, Soutenir et Fournir

## Développez vos connaissances sur ITIL® de manière pratique

Ce cours est dispensé sous forme d'atelier intensif de trois jours couvrant les concepts clés des 5 pratiques suivantes incluses dans le domaine de gestion des services Surveiller, Soutenir et Fournir (MSF). Le cours fournit aux candidats des conseils sur les meilleures pratiques aux niveaux stratégique et opérationnel. Le cours couvrira les 5 pratiques suivantes : gestion des incidents, gestion des demandes de service, centre de services, surveillance et gestion des événements ainsi que gestion des problèmes.

Cet atelier est destiné aux praticiens, propriétaires et gestionnaires de pratiques impliqués dans certaines des pratiques cibles ITSM. À la fin du cours, les participants passeront un examen de 90 minutes contenant des questions à choix multiples pour obtenir le certificat international AXELOS/PeopleCert ITIL® 4 Monitor, Support and Fulfil en gestion des services informatiques.

### VERSION DE ITIL®

Ce cours est basé sur ITIL® 4

### LANGUE

Le cours sera livré en français mais, le matériel et l'examen sont en anglais.

### OBJECTIFS DU COURS

En trois jours, les participants acquerront les connaissances et les compétences nécessaires pour :

Comprendre les concepts clés qui sous-tendent chacune des pratiques de MSF ;

Décrire les processus qui font partie des pratiques MSF, les rôles de soutien et les facteurs de réussite des pratiques ;

Identifier comment chaque pratique MSF s'appuie sur des éléments spécifiques provenant des 4 dimensions ITSM ;

Comprendre comment évaluer la maturité et les capacités des pratiques MSF ;

Passez l'examen AXELOS/PeopleCert MSF avec confiance en appliquant leurs nouvelles connaissances acquises ;

Mettre les principes ITIL® en pratique.

### AUDIENCE CIBLÉE

Personnel activement impliqué dans les pratiques de MSF.

Ceux impliqués dans la définition et la mise en œuvre des pratiques MSF.

Personnes impliquées dans l'augmentation de l'efficience, de l'efficacité et des performances de la gestion informatique.

### STRUCTURE DU COURS

Ce cours comprend une série de présentations interactives complétées par des exercices en classe et d'autres exercices ressemblant à des examens.

### DURÉE DU COURS

3 jours d'apprentissage, incluant l'examen final (programmé ultérieurement par le candidat).

### CONTENU DU COURS

Les pratiques suivantes sont couvertes dans ce cours:

- La gestion des incidents
- Gestion des demandes de service
- Centre de services
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion des problèmes

### LES SUJETS SUIVANTS SONT COUVERTS POUR CHAQUE PRATIQUE.

- Les concepts clés 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 fournisseurs dans la pratique
- Comment le modèle de capacités ITIL peut être utilisé pour développer la pratique
- Les recommandations pour la réussite de la pratique.

### PLAN DE COURS

#### Jour 1:

- Révision des concepts de la Fondation ITSM
- Pratique de gestion des incidents
- Pratique de gestion des demandes de service

#### Jour 2:

- Pratique du centre de services
- Pratique de surveillance et gestion des événements

#### Jour 3:

- Pratique de gestion des problèmes
- Révision et préparation aux examens

### PRÉREQUIS

Certification ITIL® 4 Fondation

### EXAMEN

L'examen officiel AXELOS ITIL® 4 MSF et les documents officiels sur les pratiques ITIL® 4 MSF sont inclus.

Le participant recevra un « voucher » valable 12 mois pour passer son examen et devra planifier son examen.

L'examen de certification sera rédigé électroniquement à la suite de la formation. Cela nécessite l'accès à un ordinateur connecté avec audio et vidéo actifs.

Format : 60 questions à choix multiples.

Durée : 90 minutes.

Il est recommandé de suivre la formation auprès d'un organisme accrédité avec un matériel de formation accrédité.