

ITIL® 4 - Monitor, Support and Fulfil Practice (MSF)

Développer les bonnes pratiques de support - Certification incluse

 Présentiel ou en classe à distance



3 jours (21 h)

Prix inter : 2.250,00 € HT

Réf.: MG152



Formation officielle

La gestion des services informatiques est en pleine évolution, et les professionnels IT doivent s'adapter aux nouvelles exigences du secteur. En ce sens, cette formation **ITIL® 4 Monitor, Support and Fulfil Practice (MSF)** offre une approche pratique et structurée pour **maîtriser les processus de support et de gestion des incidents**, essentiels pour garantir une performance optimale dans les environnements informatiques modernes. En approfondissant vos connaissances sur les meilleures pratiques ITIL, vous serez mieux équipé pour faire face aux défis d'aujourd'hui et de demain, tout en optimisant la qualité de service.

Cette formation prépare à la certification ITIL® 4 Specialist : Monitor, Support and Fulfil et inclus le voucher pour passer l'examen.

A qui s'adresse cette formation ?



Pour qui

- Professionnels impliqués dans la gestion des services IT



Prérequis

- Être certifié ITIL® 4 Foundation
- Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité en vue du passage de l'examen
- **Disposez-vous des connaissances nécessaires pour suivre cette formation ? Testez-vous !**

Programme

1 - Introduction

- Finalité des 5 pratiques MSF
- Rappel des définitions des termes clés liés aux pratiques MSF

2 - Gestion des incidents

- Vue d'ensemble de la pratique
- Flux de valeur et processus
- Organisations et personnes
- Informations et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Recommandations pour le succès de la pratique

3 - Centre de service

- Vue d'ensemble de la pratique
- Flux de valeur et processus
- Organisations et personnes

- Informations et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Recommandations pour le succès de la pratique

4 - Surveillance et gestion des événements

- Vue d'ensemble de la pratique
- Flux de valeur et processus
- Organisations et personnes
- Informations et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Recommandations pour le succès de la pratique

5 - Gestion des problèmes

- Vue d'ensemble de la pratique
- Flux de valeur et processus
- Organisations et personnes
- Informations et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Recommandations pour le succès de la pratique

6 - Gestion des demandes de service

- Vue d'ensemble de la pratique
- Flux de valeur et processus
- Organisations et personnes
- Informations et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Recommandations pour le succès de la pratique

7 - Développement des aptitudes de pratique

- Le modèle de maturité ITIL® et ses niveaux d'aptitudes
- Comment les critères d'aptitudes peuvent être utilisés pour développer les pratiques
- Planifier une auto-évaluation des aptitudes

8 - Préparation au passage de l'examen "ITIL® 4 Specialist : Monitor, Support and Fulfil"

- Examen blanc

9 - Passage de l'examen "ITIL® 4 Specialist : Monitor, Support and Fulfil"

- Modalités de passage de l'examen après la formation
- Examen en anglais surveillé en ligne par PeopleCert
- 60 questions de type QCM en 90 minutes
- 65% de bonnes réponses sont nécessaires pour réussir l'examen



Les objectifs de la formation

- Comprendre les concepts et processus clés des pratiques MSF
- Comprendre les rôles et compétences des pratiques MSF
- Comprendre comment les informations et la technologie soutiennent et facilitent les pratiques MSF
- Comprendre le rôle des partenaires et des fournisseurs dans les pratiques MSF
- Comprendre comment le modèle d'aptitude ITIL® peut être utilisé pour développer les pratiques MSF
- Comprendre comment les principes directeurs ITIL® soutiennent les pratiques MSF
- Se préparer à l'examen "ITIL® 4 Specialist : Monitor, Support and Fulfil"



Evaluation

- Pendant la formation, le formateur évalue la progression pédagogique des participants via des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. Les participants passent un test de positionnement avant et après la formation pour valider leurs compétences acquises.



Les points forts de la formation

- Les exposés sont complétés dans chaque module par des exercices stimulant la réflexion et facilitant l'assimilation par déduction.
- Les nombreux retours d'expériences de consultants expérimentés permettent d'illustrer les concepts et d'en faciliter l'assimilation par les participants.
- Un programme étudié pour permettre aux participants de préparer le passage de la certification dans les meilleures conditions.
- ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.
- AXELOS est un organisme accréditeur officiel, propriétaire du portefeuille ITIL®, qui conçoit, corrige et adresse les certifications aux candidats.
- Cette formation prépare à la certification "ITIL® 4 Specialist : Monitor, Support and Fulfil" et inclus le voucher pour passer l'examen.



Dates et villes 2026 - Référence MG152



Dernières places disponibles



Session garantie

Strasbourg

du 12 janv. au 14 janv.
du 16 mars au 18 mars

du 20 juil. au 22 juil.
du 30 nov. au 2 déc.

Rouen

du 12 janv. au 14 janv.
du 16 mars au 18 mars

du 20 juil. au 22 juil.
du 30 nov. au 2 déc.

Rennes

du 12 janv. au 14 janv.
du 11 mai au 13 mai

du 20 juil. au 22 juil.
du 30 nov. au 2 déc.

Sophia Antipolis

du 12 janv. au 14 janv.
du 16 mars au 18 mars

du 20 juil. au 22 juil.
du 30 nov. au 2 déc.

Paris

du 12 janv. au 14 janv. ☺
du 16 mars au 18 mars

du 11 mai au 13 mai
du 20 juil. au 22 juil.

du 5 oct. au 7 oct.
du 30 nov. au 2 déc.

Nantes

du 12 janv. au 14 janv.
du 11 mai au 13 mai

du 20 juil. au 22 juil.
du 30 nov. au 2 déc.

Lyon

du 12 janv. au 14 janv.
du 16 mars au 18 mars

du 20 juil. au 22 juil.
du 30 nov. au 2 déc.

Bordeaux

du 12 janv. au 14 janv.
du 16 mars au 18 mars

du 20 juil. au 22 juil.
du 30 nov. au 2 déc.

A distance

du 12 janv. au 14 janv. ☺
du 16 mars au 18 mars

du 11 mai au 13 mai
du 20 juil. au 22 juil.

du 5 oct. au 7 oct.
du 30 nov. au 2 déc.

Toulouse

du 12 janv. au 14 janv.

du 11 mai au 13 mai

du 5 oct. au 7 oct.

Lille

du 16 mars au 18 mars

du 11 mai au 13 mai

du 5 oct. au 7 oct.

Aix-en-Provence

du 16 mars au 18 mars

du 11 mai au 13 mai

du 5 oct. au 7 oct.

Marseille

du 16 mars au 18 mars

du 11 mai au 13 mai

du 5 oct. au 7 oct.