Préparation à la certification ITIL Monitor, Support & Fulfil

★ Formation certifiante
♿ Aménagements spécifiques possibles

Classe Virtuelle	Classe en Présentiel
• Durée : 3 jours, 21 heures • Langues : français ou anglais • Nombre de participants : min 4 – max 12	• Durée : 3 jours, 21 heures • Langue : français • Nombre de participants : min 4 – max 12

Objectifs pédagogiques

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

Modalité d'inscription

PUBLIC CIBLE

- Spécialiste de l'informatique travaillant dans les domaines du changement ou des opérations
- Responsable informatique travaillant dans le domaine du développement ou des opérations
- Chef de service informatique

PRÉREQUIS

- Pour passer l'examen ITIL Monitor, Support & Fulfil (Version 5), vous devez fournir la preuve que vous avez obtenu la certification ITIL 4 Foundation ou ITIL Foundation (Version 5).

Recommandations QRP

- Il est souhaitable mais pas indispensable que les participants aient une certaine compréhension de la gestion des Services Informatiques.
- Une lecture préparatoire est fournie en amont, il est conseillé de la lire entièrement avant d'assister à la formation

Programme de formation

SESSION 1

- ❖ THÉORIE
- Introduction aux pratiques MSF
- **Gestion des incidents (incident management)**
  - Flux de valeur et processus
  - Organisations et personnes
  - Information et technologie
  - Partenaires et fournisseurs
- ❖ EXERCICES

SESSION 2

- ❖ THÉORIE
- **Gestion de services (Service Desk)**
  - Flux de valeur et processus
  - Organisations et personnes
  - Information et technologie
  - Partenaires et fournisseurs
- ❖ EXERCICES

SESSION 3

- ❖ THÉORIE
- **Gestion des demandes de service (service request management)**
  - Flux de valeur et processus
  - Organisations et personnes
  - Information et technologie
  - Partenaires et fournisseurs
- ❖ EXERCICES

SESSION 4

- ❖ THÉORIE
- **Gestion des problèmes (problem management)**
  - Flux de valeur et processus
  - Organisations et personnes
  - Information et technologie
  - Partenaires et fournisseurs
  - Développement des capacités pratiques
- ❖ PRÉPARATION À L'EXAMEN ITIL MONITOR, SUPPORT & FULFIL

Adaptation du programme pour les formations intra-entreprise

QRP International est spécialisé dans l'adaptation et la personnalisation de formation pour les entreprises. Si votre organisation souhaite adopter ITIL Monitor, Support & Fulfil et certifier votre personnel, les formations intra-entreprise sont généralement la meilleure option. Les formations au sein de votre entreprise peuvent être dispensées selon notre programme standard ou adaptées pour répondre aux besoins de votre organisation.

Points forts de la formation

- Nous garantissons une expérience d'apprentissage complète. Notre formation comprend une lecture préparatoire, des exercices, des études de cas et l'examen officiel.
- Profitez de nos 20 années d'expérience dans la formation ITIL dans le monde entier.
- Nous mettons notre expertise à votre service : les formateurs QRP sont sélectionnés parmi notre réseau de spécialistes. Nos formateurs sont accrédités sur plusieurs bonnes pratiques.
- Nos formations ITIL sont entièrement accréditées par PeopleCert.
- Nous veillons à ce que vous exploitiez au maximum le potentiel offert par les bonnes.

Prise en compte des stagiaires en situation de handicap

Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous afin que nous puissions répondre au mieux à votre demande.

Moyens pédagogiques et techniques

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.

À l'issue de chaque stage ou séminaire, QRP fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Une feuille d'émargement par journée de présence est fournie enfin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratique. Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Examen

EXAMEN ITIL MONITOR, SUPPORT & FULFIL

- 90 minutes (113 minutes pour les personnes dont ce n'est pas la langue maternelle)
- 60 questions
- Test objectif (QCM)
- Note d'admissibilité : 65 %
- Livre fermé

Après avoir réussi l'examen et reçu la confirmation des résultats, le participant recevra un certificat électronique unique et sécurisé de PeopleCert.

Profil des formateurs

Nos formateurs sont sélectionnés parmi notre réseau de spécialistes ayant plus de 20 ans d'expérience dans leur domaine de compétence. Toujours actifs dans leur secteur, les formateurs QRP font face aux mêmes défis que les participants, ce qui leur permet d'apporter des exemples concrets pour illustrer la formation. Dès leur arrivée chez QRP, ils suivent un programme interne de «formation des formateurs», en parallèle du processus d'accréditation. Tous nos formateurs sont accrédités, souvent sur plusieurs Bonnes Pratiques afin qu'ils puissent faire des liens entre différentes méthodologies.

Contacts

QRP France S.A.R.L. - 60 Avenue Charles de Gaulle - CS 60016 - 92573 Neuilly-sur-Seine Cedex
SIRET: 511 380 065 00033 - TVA: FR41511380065 - N° Organisme Formation: 11 92 17061 92

france@qrpinternational.com
+33 (0)1 82 88 33 49

referent.handicap@qrpinternational.com
+33 (0)1 88 24 05 92

Mis à jour le : 02/01/2024