

ITIL® 4 Specialist : Monitor, Support and Fulfil (examen inclus)

Référence : IT004MSF

Durée : 3 jours (21 heures)

Certification : MSF

CONNAISSANCES PRÉALABLE

- Avoir obtenu la ITIL® 4 Foundation

PROFIL DES STAGIAIRES

- Fonctions de gestion et de fourniture de services (ex. : IT Manager Operations, IT Service Manager)
- Spécialistes de la fourniture de services (ex. : IT Specialist: Operations)
- Responsables de processus (ex. : Incident Management, Problem Management)

OBJECTIFS

- Améliorer la performance opérationnelle en optimisant les processus et les pratiques internes
- Assurer la fourniture de valeur et l'atteinte des résultats attendus par les clients
- Aligner les objectifs stratégiques avec les plans tactiques et opérationnels afin de garantir le succès de l'entreprise
- Se préparer efficacement à la certification ITIL Monitor, Support and fulfil (Version 5) afin d'en assurer la réussite

CERTIFICATION PRÉPARÉE

L'examen MSF évalue deux niveaux de la taxonomie de Bloom : la compréhension des concepts, des processus et des rôles de chaque pratique (expliquer, décrire) et leur application (savoir intégrer la pratique dans les flux de valeur, positionner les rôles, appliquer les recommandations).

Les cinq pratiques pèsent chacune 20 % de l'examen, soit 12 questions sur 60. La formation travaille donc la compréhension par les apports, les discussions et les récapitulatifs de chaque leçon, et l'application par les trois travaux pratiques officiels et par les 120 questions des deux échantillons d'examen officiels, toutes traitées et corrigées pendant la formation.

La certification officielle ITIL®4 Specialist Monitor, Support and Fulfil de PeopleCert. Elle se passe sous forme de QCM (60 questions) via internet en dehors des heures de formation. Elle dure 90 minutes et se passe à livre fermé. Il faut obtenir un minimum de 65% de bonnes réponses pour valider l'examen. Elle est disponible en français.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise du Cahier de l'apprenant officiel PeopleCert (ITIL® 4 Specialist : Surveiller, soutenir et exécuter, version 1.2) et du Guide de référence rapide officiel
- La formation est constituée d'apports théoriques, de présentations interactives, d'études de cas et de mises en situation, de quiz, d'un scénario fil rouge, de travaux pratiques officiels, de retours d'expérience du formateur
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

- Consultant-formateur senior spécialisé en ITSM et en exploitation/support des services numériques et certifié ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil

MÉTHODES D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Validation des prérequis envoyée en amont de la formation. En l'absence de réponse d'un ou plusieurs participants, un temps sera consacré en ouverture de session pour prendre connaissance du positionnement de chaque stagiaire sur les objectifs pédagogiques évalués
- Participation et réalisation d'exercices tout au long de la formation
- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

ACCESSIBILITÉ DE LA FORMATION

- Si vous avez besoin d'un aménagement pour suivre votre formation dans de bonnes conditions, nous vous invitons à contacter notre référent handicap au 01 71 19 70 30 ou à l'adresse referent.handicap@edugroupe.com. Un échange en amont nous permettra d'étudier avec vous les adaptations possibles.

CONTENU DU COURS

1. Introduction à la formation (30 min)

- Objectifs du cours : pour chacune des cinq pratiques, les concepts clés, les processus, les rôles et compétences, l'apport de l'information et de la technologie, le rôle des partenaires et des fournisseurs, puis le développement des pratiques avec le modèle d'aptitude ITIL et les principes directeurs
- Les cinq pratiques : gestion des incidents, centre de services, surveillance et gestion des événements, gestion des problèmes, gestion des demandes de service
- Ressources : cahier de l'apprenant et guide de référence rapide ; accès possible aux guides de pratique officiels via l'abonnement PeopleCert Plus
-  *Tour de table : chacun se présente, précise son rôle, pourquoi il participe à la formation et ce qu'il en attend*
-  *Brise-glace du support officiel : « l'île déserte » – chaque participant choisit trois objets à emporter et justifie son choix*

2. Introduction aux pratiques MSF (30 min)

- Qualité et disponibilité du service ; but de chacune des cinq pratiques
- Incidents : événements et requêtes des utilisateurs ; les pratiques MSF sont appliquées ensemble
- Pratiques, processus et flux de valeur des services ; quelques flux de valeur clés ; la résolution des incidents en tant que flux de valeur de service
- Analyse d'un flux de valeur de service
-  *Récapitulatif officiel des points clés*

3. Gestion des incidents (3 h)

- Concepts clés, facteurs de réussite et métriques : Qu'est-ce que « l'exploitation normale des services », du point de vue du fournisseur, du client et de l'utilisateur ? S'agit-il d'un incident ? Bénéfices de la pratique / Modèles d'incidents ; incidents majeurs et modèle d'incidents majeurs ; swarming ; solutions de contournement et solutions systémiques / Trois facteurs de réussite : détecter les incidents à un stade précoce (comment, pourquoi) ; les résoudre de manière rapide et efficace (approche en fonction de la complexité, shift-left, priorisation) ; améliorer en permanence la gestion des incidents. Métriques clés
- Processus et flux de valeur : Processus « traitement et résolution des incidents », de la détection à la clôture : entrées et livrables / Processus « revue périodique des incidents » : entrées et livrables
- Organisations et personnes : Le modèle de compétences ; gestionnaire des incidents ; gestionnaire des incidents majeurs (MIM) ; solutions organisationnelles : structures à plusieurs niveaux ou horizontales
- Information et technologie : Informations requises ; enregistrements d'incidents ; outils d'automatisation ; recommandations
- Partenaires, fournisseurs et recommandations : Tierces parties réalisant des activités de gestion des incidents ; fourniture d'outils logiciels et de conseil ; recommandations pour la réussite de la pratique
-  *Discussion dirigée du support « Solutions de contournement » (10 minutes)*
-  *TP officiel « Rôles de gestion des incidents » (10 minutes, sous-groupes)*
-  *Entraînement à l'examen au fil de l'eau : les 12 questions de l'échantillon d'examen officiel n° 1 portant sur cette pratique, dont celles du quiz officiel « C'est l'heure du quiz ! », sont traitées individuellement en temps limité, puis corrigées avec les participants à partir des justifications officielles*

4. Centre de services (3 h)

- Concepts clés, facteurs de réussite et métriques : Les ressources du centre de services dans les quatre dimensions ; pratique ou équipe du centre de services ? ; bénéfices de la pratique / Le centre de services comme point de communication ; empathie de service ; expérience et satisfaction de l'utilisateur / Deux facteurs de réussite : permettre et améliorer en permanence des communications efficaces, efficaces et pratiques avec les utilisateurs (défis de communication entre utilisateurs, agents et technologie ; multicanal et omnicanal) ; intégrer efficacement ces communications dans les flux de valeur. Métriques clés
- Processus et flux de valeur : Processus « traitement des requêtes des utilisateurs », « communication avec les utilisateurs » et « optimisation du centre de services » : entrées et livrables / Le centre de services dans les flux de valeur de service
- Organisations et personnes : Gestionnaire et agent du centre de services ; organisation du centre de services : local, distribué, hybride, virtuel ; taille du centre de services
- Information et technologie : Informations nécessaires ; outils d'automatisation ; recommandations
- Partenaires, fournisseurs et recommandations : Tierces parties effectuant des activités du centre de services ; fourniture d'outils logiciels et de conseil ; recommandations pour la réussite de la pratique
-  *TP officiel « Automatisation du centre de services » (10 minutes, sous-groupes)*
-  *Entraînement à l'examen au fil de l'eau : les 12 questions de l'échantillon d'examen officiel n° 1 portant sur cette pratique, dont celles du quiz officiel « C'est l'heure du quiz ! », sont traitées individuellement en temps limité, puis corrigées avec les participants à partir des justifications officielles*

5. Surveillance et gestion des événements (2 h 30)

- Concepts clés, facteurs de réussite et métriques : But de la pratique ; contexte et événements ; l'importance de la conception des services (quoi surveiller, quels changements d'état, quelle importance, quelle réponse) ; bénéfices / Trois facteurs de réussite : établir et maintenir des approches et modèles décrivant les types d'événements et les aptitudes de surveillance ; fournir en temps voulu des données de surveillance pertinentes aux parties prenantes ; détecter les événements et y répondre en conséquence. Métriques clés / Surveillance active et passive ; fréquence d'interrogation ; systèmes de surveillance ; seuils ; alertes et gestion des alertes ; groupes d'événements / Les quatre types d'événements : information, instruction, avertissement, exception
- Processus et flux de valeur : Processus « planification de la surveillance » et « traitement des événements » : flux de travail, entrées et livrables ; activités de revue de la surveillance et de la gestion des événements / Le rôle de la pratique dans les flux de valeur
- Organisations et personnes : Structures organisationnelles et équipes ; conseils centralisés ; lignes directrices de surveillance et de gestion des événements
- Information et technologie : Outils d'automatisation ; recommandations
- Partenaires, fournisseurs et recommandations : Fourniture d'aptitudes de surveillance dans le cadre d'un service ; documentation ; instrumentation de scénarios courants ; fourniture d'outils et d'API de surveillance ; recommandations pour la réussite de la pratique
-  **Entraînement à l'examen au fil de l'eau : les 12 questions de l'échantillon d'examen officiel n° 1 portant sur cette pratique, dont celles du quiz officiel « C'est l'heure du quiz ! », sont traitées individuellement en temps limité, puis corrigées avec les participants à partir des justifications officielles**

6. Gestion des problèmes (3 h)

- Concepts clés, facteurs de réussite et métriques : Problèmes ; avantages de la gestion des problèmes / Deux facteurs de réussite : identifier et comprendre les problèmes et leur impact sur les services ; optimiser leur résolution et leur atténuation. Métriques clés / Les trois phases de la pratique : identification des problèmes, contrôle des problèmes, contrôle des erreurs ; dette technique / Gestion réactive et gestion proactive ; priorisation des problèmes ; erreur connue ; solutions de contournement ; modèles de problèmes
- Processus et flux de valeur : Processus « identification proactive des problèmes », « identification réactive des problèmes », « contrôle des problèmes » et « contrôle des erreurs » : entrées et livrables / La gestion des problèmes dans le flux de valeur de la résolution des incidents
- Organisations et personnes : Rôles essentiels ; gestionnaire des problèmes ; coordinateur des problèmes ; la pratique dans une structure organisationnelle
- Information et technologie : Outils d'automatisation ; recommandations
- Partenaires, fournisseurs et recommandations : Partenaires et fournisseurs ; réalisation d'activités de gestion des problèmes par des tiers ; fourniture d'outils logiciels et de conseil ; recommandations pour la réussite de la pratique
-  **Entraînement à l'examen au fil de l'eau : les 12 questions de l'échantillon d'examen officiel n° 1 portant sur cette pratique, dont celles du quiz officiel « C'est l'heure du quiz ! », sont traitées individuellement en temps limité, puis corrigées avec les participants à partir des justifications officielles**

7. Gestion des demandes de service (3 h)

- Concepts clés, facteurs de réussite et métriques : Caractéristiques d'une demande de service ; ce qu'elle inclut ; lignes directrices ; ce qui ne constitue pas une demande / Avantages de la pratique ; cycle de vie d'une demande de service ; synergies entre les pratiques ; modèles de demande de service et leurs propriétés ; catalogue des demandes ; périmètre de la pratique / Deux facteurs de réussite : optimiser et documenter les procédures d'exécution des demandes pour tous les services ; exécuter toutes les demandes conformément aux procédures convenues et à la satisfaction de l'utilisateur. Métriques clés
- Processus et flux de valeur : Processus « contrôle de l'exécution des demandes de service » et « revue et optimisation des demandes de service » : entrées et livrables / L'exécution des demandes de service en tant que flux de valeur de service ; la pratique dans les flux de valeur d'autres services
- Organisations et personnes : Initiateur de la demande de service ; structure organisationnelle des demandes de service
- Information et technologie : Informations requises ; outils d'automatisation ; recommandations
- Partenaires, fournisseurs et recommandations : Contributions de tierces parties à l'exécution des demandes ; intégration et gestion des services (SIAM) ; fourniture d'outils logiciels et de conseil ; recommandations pour la réussite de la pratique
-  **TP officiel « Qu'est-ce qu'une demande de service ? » (15 minutes)**
-  **Entraînement à l'examen au fil de l'eau : les 12 questions de l'échantillon d'examen officiel n° 1 portant sur cette pratique, dont celles du quiz officiel « C'est l'heure du quiz ! », sont traitées individuellement en temps limité, puis corrigées avec les participants à partir des justifications officielles**

8. Développement des aptitudes de la pratique (1 h)

- Modèle de maturité ITIL : aptitude et maturité ; niveaux d'aptitude ; conception des critères d'aptitude
- Exemple déroulé : les critères d'aptitude de la pratique de gestion des incidents ; auto-évaluation de l'aptitude d'une pratique ; développer une aptitude, niveau par niveau ; principes directeurs ITIL
-  **Mise en application : à partir des critères d'aptitude de la gestion des incidents présentés dans le support, les participants situent la pratique de leur propre organisation et identifient le prochain niveau à viser**
-  **Quiz officiel « C'est l'heure du quiz ! » : 4 QCM au format de l'examen avec réponse commentée**

9. Préparation à la certification et examen blanc corrigé (4h30)

- Révisions ciblées (1 h) : pour chaque pratique, but, termes clés, facteurs de réussite, processus, rôles ; interactions entre événements, incidents, problèmes, demandes de service et centre de services, à partir de la diapositive officielle « Les pratiques MSF sont appliquées ensemble » et du flux de valeur de résolution des incidents ; bilan de l'échantillon d'examen n° 1 traité pendant les modules ; méthode de lecture des questions (formulations négatives, questions à liste), analyse des distracteurs, gestion des 90 minutes
- 💡 *Examen blanc complet (1 h 30) : échantillon d'examen officiel PeopleCert n° 2, 60 questions, réalisé individuellement en ligne en 90 minutes, à livre fermé, dans les conditions de la certification*
- 💡 *Correction commentée avec les participants (1 h 30) : explication des points difficiles, justification de la réponse correcte et analyse des distracteurs à partir des justifications officielles, rattachement de chaque question à la pratique et au critère du syllabus, approfondissement immédiat des notions non comprises*
- Bilan individuel (15 min) : analyse du score par pratique, pratiques maîtrisées et axes à renforcer, plan de révision s'appuyant sur les justifications officielles du cahier et sur les questionnaires additionnels du formateur. Objectif recommandé : atteindre au moins 80 % à l'examen blanc avant de programmer la certification
- « Et ensuite ? » : modalités de l'examen – 60 QCM (standard, négative, mot(s) manquant(s), liste), 90 minutes, 39 bonnes réponses requises (65 %), livre fermé ; examen blanc officiel en ligne PeopleCert ; Suite du parcours ITIL® 4 Practice Manager ; Évaluation de la formation