

AGIL09

# P&P

## Training & Consulting

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

FRANCE - INTERNATIONAL  
3 JOURS - 21 HEURES  
PRESENTIEL ET DISTANCIEL  
INTER - INTRA



+33 6 28 84 89 32



contact@p2tc.fr



www.p2tc.fr

# Sommaire

- 1 Les points clés
  - 2 Les objectifs
  - 3 Les prérequis
  - 4 Les participants
  - 5 Les matériels pédagogiques
  - 6 Le programme du jour 1
  - 7 Le programme du jour 2
  - 8 Le programme du jour 3
-

# Les points clés

## ITIL® 4 Monitor



**La formation ITIL® 4 Monitor, Support and Fulfil Practice (MSF)** est conçue pour répondre aux besoins des professionnels IT souhaitant maîtriser les processus essentiels de gestion des incidents, de support, et de suivi dans des environnements informatiques modernes. En seulement quelques jours, cette formation approfondie permet aux participants d'acquérir les compétences nécessaires pour garantir une performance optimale et améliorer la qualité des services informatiques.

**Les participants** découvrent les concepts clés et les principes fondamentaux des cinq pratiques ITIL® suivantes : gestion des incidents, gestion du centre de services, gestion des demandes de services, gestion de la surveillance et des événements, ainsi que gestion des problèmes. Ils apprennent à mettre en œuvre ces pratiques dans un cadre stratégique et opérationnel, afin de maximiser la valeur obtenue pour leur organisation.

**Au cœur de cette formation** se trouve une approche structurée et pratique, qui met l'accent sur l'optimisation de la qualité du service et la réponse efficace aux défis d'aujourd'hui et de demain. Les participants explorent également comment ces pratiques contribuent à aligner les services informatiques sur les objectifs stratégiques de l'entreprise, tout en augmentant leur maturité organisationnelle.

**En plus de développer des compétences pratiques et stratégiques**, cette formation inclut un voucher permettant aux participants de passer l'examen de certification ITIL® 4 Specialist : Monitor, Support and Fulfil. Grâce à cette certification, les professionnels IT seront mieux préparés pour apporter des solutions concrètes et efficaces dans des environnements en constante évolution.

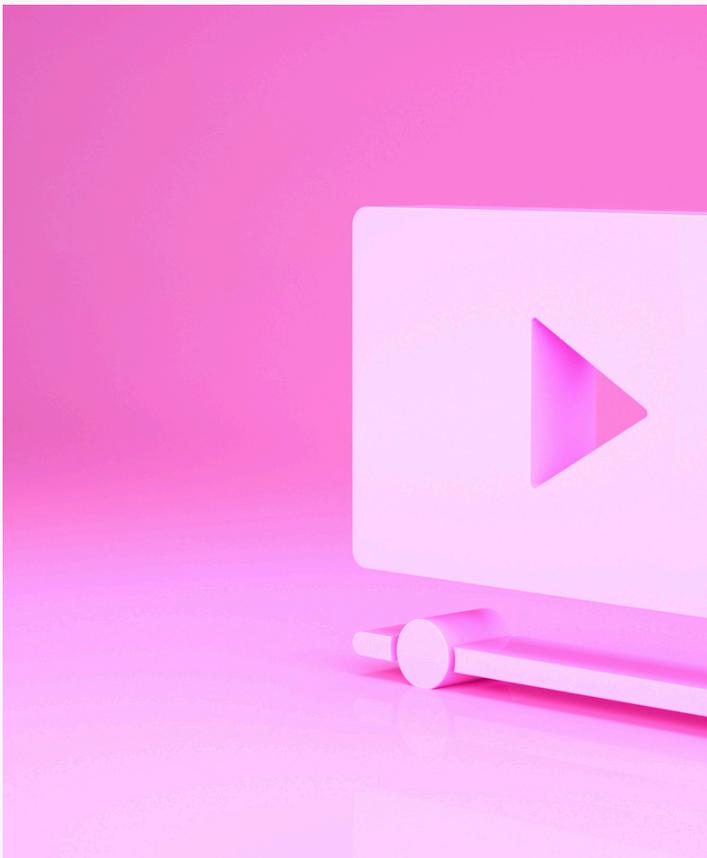
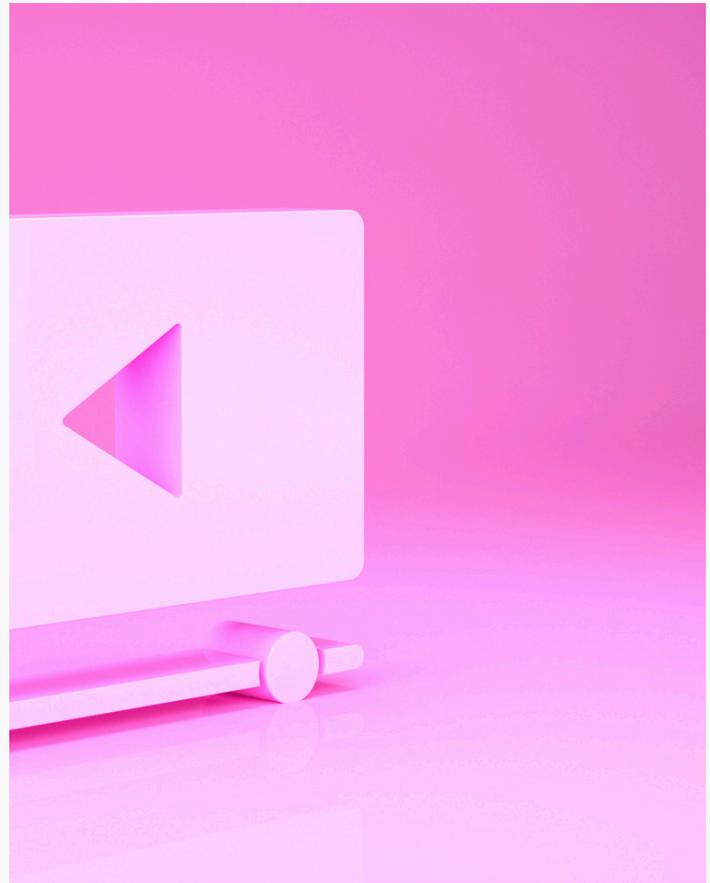
# LES OBJECTIFS

À la fin de cette formation de 3 jours, les participants seront capables de :

**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"

# LES PRÉREQUIS

---

Être certifié ITIL® 4 Foundation

Se munir d'une pièce d'identité en cours de validité en vue du passage de l'examen

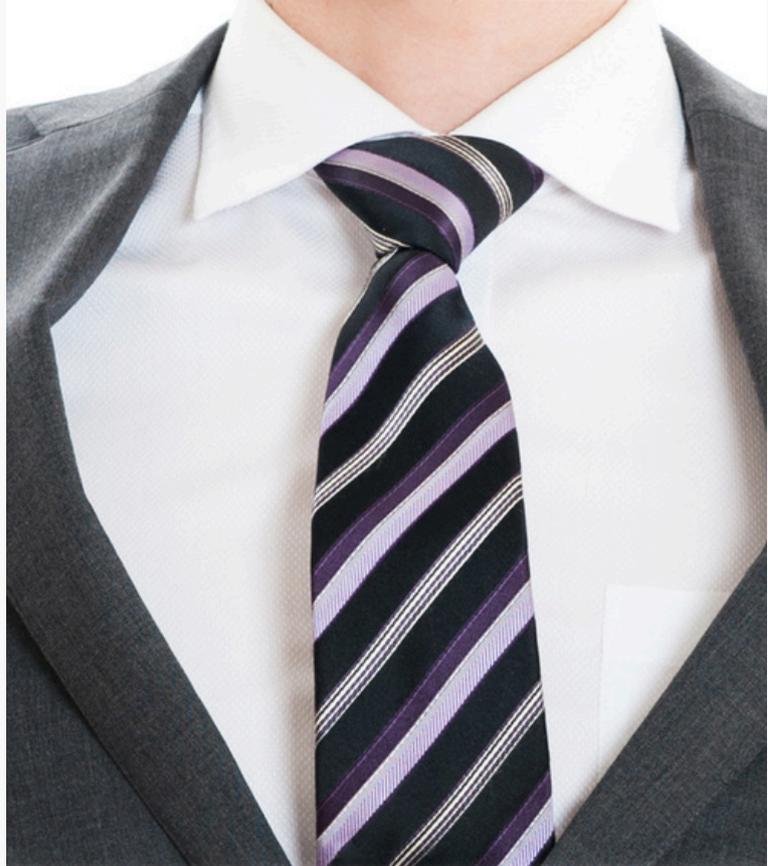


# LES PARTICIPANTS

---

**P2TC réuni dans cette formation  
différents acteurs :**

**Professionnels impliqués dans la gestion des  
services IT**



# LES MATÉRIELS PÉDAGOGIQUES

01

## Documents écrits détaillés

Des manuels de formation sur les pratiques ITIL® MSF, avec des guides pratiques, des ressources et des articles sur les meilleures pratiques de gestion des services IT.

02

## Connaissance des participants

Un quiz amont pour mieux connaître le niveau des participants et un quiz aval pour évaluer la bonne appropriation des apprentissages.

03

## Exercices pratiques et études de cas

Des exercices interactifs et des études de cas pour analyser des situations complexes et prendre des décisions stratégiques.

04

## Études de cas et discussions de groupe

Des études de cas pour extraire des leçons sur les pratiques ITIL® MSF, avec des discussions en groupe pour partager des expériences et optimiser les approches.

05

## Examens blancs et voucher

Des examens blancs et un voucher nécessaire à l'inscription et au passage de l'examen officiel de certification ITIL® 4 Specialist : Monitor, Support and Fulfil.

# LE PROGRAMME

EN 3 JOURS

## Jour 1 : Introduction et pratiques de gestion des services

### Introduction aux pratiques MSF

- Finalité des 5 pratiques MSF
- Rappel des termes clés des pratiques MSF
- Gestion des incidents

### Vue d'ensemble de la pratique

- Flux de valeur et processus
- Rôle des organisations, personnes, technologies, partenaires et fournisseurs
- Recommandations pour le succès de la pratique

### Centre de service

- Vue d'ensemble de la pratique
- Flux de valeur et processus
- Rôle des organisations, personnes, technologies, partenaires et fournisseurs
- Recommandations pour le succès de la pratique



P2TC

POUR ALLER PLUS LOIN :

MSI04 : ITIL® 4 Foundation

MSI06 : ITIL® 4 - Plan, Implement and Control Practice (PIC)

# LE PROGRAMME

EN 3 JOURS

## Jour 2 : Pratiques de support et gestion des problèmes

### Surveillance et gestion des événements

- Vue d'ensemble de la pratique
- Flux de valeur et processus
- Rôle des organisations, personnes, technologies, partenaires et fournisseurs
- Recommandations pour le succès de la pratique
- Gestion des problèmes

### Vue d'ensemble de la pratique

- Flux de valeur et processus
- Rôle des organisations, personnes, technologies, partenaires et fournisseurs
- Recommandations pour le succès de la pratique
- Gestion des demandes de service

### Vue d'ensemble de la pratique

- Flux de valeur et processus
- Rôle des organisations, personnes, technologies, partenaires et fournisseurs
- Recommandations pour le succès de la pratique

P2TC

POUR ALLER PLUS LOIN :

MSI04 : ITIL® 4 Foundation

MSI06 : ITIL® 4 - Plan, Implement and Control Practice (PIC)

# LE PROGRAMME

EN 3 JOURS



P2TC

## Jour 3 : Développement des aptitudes et préparation à l'examen

### Développement des aptitudes de pratique

- Modèle de maturité ITIL® et ses niveaux d'aptitudes
- Utilisation des critères d'aptitudes pour développer les pratiques

### Planification d'une auto-évaluation des aptitudes

- Préparation à l'examen "ITIL® 4 Specialist : Monitor, Support and Fulfil"

### Examen blanc

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

### Examen en ligne surveillé par PeopleCert

- 60 questions de type QCM en 90 minutes
- 65% de bonnes réponses nécessaires pour réussir l'examen

POUR ALLER PLUS LOIN :

MSI04 : ITIL® 4 Foundation

MSI06 : ITIL® 4 - Plan, Implement and Control Practice (PIC)