

# ITIL® 4 SPECIALIST MSF – SUPERVISER, SUPPORTER ET FOURNIR



## PRESENTATION

Le cours « Superviser, Supporter et Fournir », MSF en anglais (Monitor, Support and Fulfil) est tourné autour de 5 pratiques du référentiel ITIL 4 orientées sur la gestion du « Run », c'est-à-dire l'exploitation et l'assistance aux utilisateurs. Il permet de comprendre les concepts et leur application des cinq pratiques ITIL 4 suivantes : La Gestion des Incidents, le Service Desk, la Gestion des Demandes de Service, la Surveillance et Gestion des Événements, et la Gestion des Problèmes.

Vous aurez une excellente vision globale des pratiques et processus d'exploitation et pourrez ainsi guider vos clients dans ces usages. Enfin, vous préparerez la certification ITIL4 MSF pour la passer dans les meilleures conditions.



## PUBLIC

- Professionnels souhaitant améliorer leur organisation existante en implémentant de manière efficace ces cinq pratiques d'exploitation. Il sera particulièrement utile si vous jouez un des rôles suivants : Responsable d'exploitation, Incident manager ou problem manager, responsable de service desk, administrateur Niveau 2.
- Chefs de projet amenés à piloter le bon fonctionnement des applications déployées, notamment dans le cadre d'une démarche DevOps.
- Tout professionnel souhaitant obtenir la certification ITIL4 MSF
- Certification MSF (Monitor, Support and Fulfil).

**Minimum : 4 participants**

**Maximum : 12 participants**



## PREREQUIS

- Détenir la certification ITIL 4 Foundation ou ITIL 4 MP Transition (certificat exigé à l'inscription)
- Avoir une première expérience sur une des cinq pratiques de MSF



## OBJECTIFS

- Revoir les concepts clés des cinq pratiques de MSF
- Etudier les processus sous-jacents à chaque pratique
- Analyser les rôles impliqués et les compétences nécessaires
- Déterminer comment l'information et la technologie aide à la mise en œuvre des pratiques
- Prendre conscience du rôle des partenaires et des fournisseurs
- Comprendre le modèle de maturité d'ITIL 4
- Faire progresser la maturité des pratiques avec les principes directeurs d'ITIL
- Préparer et passer la certification ITIL® 4 Specialist MSF dans de bonnes conditions de succès



## DUREE, DATES ET LIEUX

- 3 jours, soit 21 heures
- Toutes nos sessions Inter-entreprises (dates, villes et tarifs) sur [www.fctsolutions.com](http://www.fctsolutions.com)
- Intra-entreprise : nous déployons cette formation sur devis, en distanciel ou présentiel partout en France
- Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter par téléphone au 01 43 67 32 52 ou par e-mail à l'adresse [contact@fctsolutions.com](mailto:contact@fctsolutions.com)



## MODALITES PEDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- Cette formation est disponible en mode présentiel ou distanciel (cf. fin du document)
- Ce module peut être suivi dans le cadre d'un cursus
- Envoi d'un support de cours électronique avec la convocation
- Cours en français à l'aide d'un support de cours en anglais
- QCM de validation des acquis
- Examen blanc officiel en anglais encadré par le formateur
- Examen officiel de certification (le voucher inclut la fourniture de la publication officielle Peoplecert)
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs



## DEROULEMENT DE L'EXAMEN

- Examen en ligne encadré par PeopleCert – à programmer parmi les dates proposées (cf. fin du document)
- Examen à livre fermé
- QCM de 60 questions en anglais
- Durée : 90 minutes (soit 1 heure et 30 minutes)
- Réussite à partir de : 39 points (65%)
- Validité du certificat : 3 ans. Pour de plus amples informations : <https://www.fctsolutions.com/votre-examen-de-certification/>

## ⇒ PROGRAMME DE LA FORMATION



JOUR 1

### 1. Introduction aux pratiques MSF

- La composition de chaque pratique : concepts clés, processus, activités et rôles
- Analyse des pratiques selon les quatre dimensions
- Les facteurs de succès des pratiques (PSF), les critères de maturité et les recommandations

### 2. La pratique de Gestion des Incident

- Revue des concepts tels que modèles d'incident, incident majeur, solution de contournement
- Parcours des deux processus de gestion des incidents et des 24 critères de maturité
- Relecture des quatre facteurs de succès des pratiques ainsi que des six recommandations du guide

### 3. La pratique Centre de Services

- Revue des concepts tels que les canaux de communication, l'empathie et l'expérience utilisateur
- Parcours des trois processus du centre de services et des 19 critères de maturité
- Relecture des deux facteurs de succès des pratiques ainsi que des cinq recommandations du guide

JOUR 2

### 4. La pratique de Surveillance et de gestion des Evènements

- Revue des concepts tels que la supervision, la proactivité, ainsi que les mesures, les seuils et les alertes
- Parcours des deux processus de surveillance et de gestion des événements et des 23 critères de maturité
- Relecture des trois facteurs de succès des pratiques ainsi que des neuf recommandations du guide

### 5. La pratique de Gestion des Problèmes

- Revue des concepts tels que le « swarming », les erreurs connues et les solutions de contournement
- Parcours des quatre processus de gestion des problèmes et des 22 critères de maturité
- Relecture des deux facteurs de succès des pratiques ainsi que des dix recommandations du guide

### 6. La pratique de gestion de Demandes de Services

- Revue des concepts tels que les demandes de services et l'auto-assistance
- Parcours des deux processus de gestion des demandes de services et des 12 critères de maturité
- Relecture des deux facteurs de succès des pratiques ainsi que des six recommandations du guide

JOUR 3

### 7. Développer la maturité des pratiques

- Comment les critères d'évaluation permettent d'accroître la maturité de chaque pratique
- Comprendre comment les recommandations aident les pratiques
- Organiser une auto-évaluation de maturité

### 8. Préparation à l'examen de certification

- Examens blancs avec correction encadrée et commentée par le formateur
- Méthodologie et conseils pour aborder l'examen officiel

## ➔ PROGRAMME DE LA FORMATION



### MODES DE DIFFUSION DE LA FORMATION

**Présentiel** : cette formation peut être suivie en présentiel. Le participant reçoit par courriel une convocation indiquant les modalités d'accès à la formation. La formation est assurée entièrement par le formateur FCT Solutions sur le lieu de la formation.

**Distanciel** : cette formation peut être suivie sur le mode distanciel.

Le participant reçoit par courriel un lien lui permettant de rejoindre la classe virtuelle à partir d'un ordinateur connecté à internet et disposant du son et d'une webcam intégrée.

En temps réel (formation synchrone), il suit la formation affichée au centre de l'écran (support de cours déroulé par le formateur) et écoute le formateur, le voit parler, peut interagir avec lui, poser des questions, faire répéter. Au même titre qu'une formation en présentiel, le formateur écoute les questions, répond, instaure le débat en temps réel, maîtrise la cadence et diffuse l'apprentissage tout en contrôlant à tout moment la bonne acquisition.

Le formateur peut diffuser sur son écran des outils pédagogiques complémentaires (tableaux, schémas, graphiques) au fur et à mesure de la formation.

Le participant est évalué pendant la formation au moyen de QCM corrigés avec le formateur afin de déterminer les acquis. Tout au long de la formation, le participant peut interagir avec le formateur et même avec d'autres participants, toujours avec l'encadrement du formateur.

---

Les participants préparent et passent l'examen blanc encadré par le formateur qui donne les bonnes réponses et les justifie. A l'issue de la formation, le participant reçoit un Voucher lui permettant de s'enregistrer sur le site officiel de l'éditeur et passer son examen en toute autonomie. Il dispose du service assistance de l'éditeur. Pendant toute la durée de la formation, notre service administratif et technique se tient à disposition du participant pour l'assister sur tout souci technique ou administratif. Le formateur quant à lui reste l'interlocuteur pour l'accompagnement pédagogique.

**L'examen se déroule sous l'autorité de Peoplecert (propriétaire du référentiel ITIL)/**

**L'examen est disponible en ligne avec supervision par Peoplecert.**

**Un voucher est adressé par courriel au participant. L'examen peut être passé pendant les 12 mois suivants (pas d'extension possible au-delà).**

Pour une meilleure réussite, nous conseillons de passer l'examen dans les 30 jours suivant la formation.

En se connectant pour utiliser son voucher, le participant accède aux dates de supervision Peoplecert et choisit la date compatible avec ses souhaits et obligations.

**Attention : le participant contrôlera bien la date d'examen pour choisir une date postérieure à la formation (ou au plus tard, dans les dernières heures de préparation de la formation).**

### Prérequis pour passer l'examen Peoplecert

Pour passer l'examen en ligne, le participant doit :

- Utiliser un ordinateur avec webcam, micro et haut-parleurs
- Disposer des droits administrateurs sur sa machine
- Préparer le poste en amont : le logiciel d'examen installe un composant nécessitant les droits administrateurs et incompatible avec certaines configurations de postes de travail
- Le participant reçoit un courriel de Peoplecert lui permettant d'accéder à son résultat et, s'il a satisfait à l'examen, à son certificat électronique
- Présenter une pièce d'identité valide avec photographie avant le début de l'examen

L'organisme FCT Solutions n'a pas accès à ces informations personnelles.