

Mis à jour le 28/05/2026

S'inscrire

Formation Certification ITIL Specialist: Monitor, Support, Fulfil

3 jours (21 heures)

Présentation

La certification ITIL Specialist: Monitor, Support, Fulfil vous apprend à piloter la supervision, le support et l'exécution des demandes pour améliorer la qualité de service. Elle s'applique directement aux environnements ITSM (Service Desk, NOC, équipes produit) et aux organisations orientées valeur.

Cette formation vise à rendre opérationnels les pratiques ITIL 4 liées au suivi des services, au traitement des incidents et à la gestion des requêtes, en alignant les activités sur les SLA, l'expérience utilisateur et la continuité. Vous clarifiez les rôles, les flux et les indicateurs pour réduire les temps de résolution et fiabiliser la livraison.

L'approche est résolument pratique : ateliers de cartographie de flux, études de cas, mini-demos d'outillage ITSM, et exercices de préparation à l'examen. Vous repartez avec des livrables réutilisables : checklists de triage, modèles de runbooks, matrice RACI et tableau de bord KPI.

Objectifs

- Structurer un dispositif de monitoring orienté services et alerting utile.
- Optimiser le support (triage, escalade, communication) pour réduire le MTTR.
- Mettre en place un processus de fulfilment standardisé et mesurable.
- Définir des KPI et piloter l'amélioration continue.
- Se préparer efficacement à l'examen ITIL Specialist MSF.

Public visé

- Analystes et responsables Service Desk / support N1-N3
- Responsables ITSM, process owners, managers opérationnels
- Ingénieurs supervision / SRE / exploitation

- Chefs de projet ou responsables de services IT

Pré-requis

- Connaissance des fondamentaux ITIL 4 Foundation
- Notions de SLA, priorisation, gestion d'incidents et demandes
- Compréhension des rôles IT (run, build, ops) et de la chaîne de valeur
- Expérience terrain en support ou exploitation (recommandée)

Pré-requis techniques

- Navigateur moderne (Chrome/Firefox/Edge) et lecteur PDF
- Accès à un outil ITSM ou bac à sable fourni (ou équivalent interne)

Programme de notre formation Certification ITIL Specialist: Monitor, Support, Fulfil

[Jour 1 - Matin]

Positionnement de MSF et principes ITIL 4 appliqués au support

- Rappels ITIL 4 : SVS, chaîne de valeur et pratiques clés liées à MSF
- Objectifs du module Monitor, Support, Fulfil et attentes de l'examen
- Définir la valeur : utilité, garantie, expérience utilisateur et résultats
- Identifier les rôles et responsabilités : service desk, support N1/N2/N3, owners
- Atelier pratique : cartographier une demande utilisateur de bout en bout (valeur, acteurs, points de contrôle).

[Jour 1 - Après-midi]

Concevoir un modèle opérationnel de support et de fulfilment

- Définir le catalogue de services et les canaux de contact (portail, chat, téléphone)
- Mettre en place des SLA/OLA : cibles, priorisation, escalades et heures ouvrées
- Structurer la base de connaissances : KCS, articles, cycle de vie et qualité
- Mesurer l'efficacité : volumes, délais, CSAT, taux de résolution au premier contact
- Atelier pratique : définir un mini-catalogue (5 items) avec SLA, critères d'éligibilité et workflow.

[Jour 2 - Matin]

Monitoring & Event Management : détecter, qualifier, agir

- Différencier événement, alerte, incident et problème ; impacts sur le traitement
- Concevoir une stratégie de supervision : périmètre, seuils, bruit vs signal
- Catégoriser et corrélérer : déduplication, enrichissement, règles de routage
- Automatiser la réponse : runbooks, auto-remédiation, notifications ciblées
- Atelier pratique : construire une matrice “événement ? action” (priorité, assignation, escalade, communication).

[Jour 2 - Après-midi]

Incident Management & Service Desk : restaurer rapidement le service

- Cycle de vie d'un incident : enregistrement, catégorisation, priorisation, résolution, clôture
- Gestion des majeurs : war room, rôles, communication et chronologie
- Escalades fonctionnelles vs hiérarchiques ; critères et délais
- Post-incident : revue, actions d'amélioration, liens avec problem management
- Atelier pratique : simuler un incident majeur (timeline, messages aux parties prenantes, décision d'escalade).

[Jour 3 - Matin]

Service Request Management & Fulfilment : standardiser et accélérer

- Distinguer demande de service vs incident ; critères de qualification
- Concevoir des workflows de fulfilment : approbations, contrôles, traçabilité
- Automatisation via portail : formulaires, règles, orchestration et intégrations
- Gestion des accès : principes de sécurité, séparation des tâches, audits
- Atelier pratique : modéliser un workflow “création de compte + droits” (étapes, validations, preuves).

[Jour 3 - Après-midi]

Amélioration continue, métriques MSF et préparation à l'examen

- Définir des KPI actionnables : MTTA/MTTR, backlog, taux d'automatisation, qualité KB
- Mettre en place des revues : opérationnelles, qualité, tendances et capacité
- Amélioration continue : registre, priorisation, expérimentation et adoption
- Stratégie d'examen : types de questions, pièges fréquents, gestion du temps
- Atelier pratique : mini-examen blanc (QCM) + correction argumentée et plan de révision individuel.

Sociétés concernées

Cette formation s'adresse à la fois aux particuliers ainsi qu'aux entreprises, petites ou grandes,

souhaitant former ses équipes à une nouvelle technologie informatique avancée ou bien à acquérir des connaissances métiers spécifiques ou des méthodes modernes.

Positionnement à l'entrée en formation

Le positionnement à l'entrée en formation respecte les critères qualité Qualiopi. Dès son inscription définitive, l'apprenant reçoit un questionnaire d'auto-évaluation nous permettant d'apprécier son niveau estimé sur différents types de technologies, ses attentes et objectifs personnels quant à la formation à venir, dans les limites imposées par le format sélectionné. Ce questionnaire nous permet également d'anticiper certaines difficultés de connexion ou de sécurité interne en entreprise (intraentreprise ou classe virtuelle) qui pourraient être problématiques pour le suivi et le bon déroulement de la session de formation.

Méthodes pédagogiques

Stage Pratique : 60% Pratique, 40% Théorie. Support de la formation distribué au format numérique à tous les participants.

Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions, et de travail en groupe.

Validation

À la fin de la session, un questionnaire à choix multiples permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.