

# ITIL 4 Practitioner Service Desk eLearning

Accès d'un an | Bon pour l'examen, manuel officiel et support de cours inclus

Obtenez votre certification ITIL 4 Practitioner: Service Desk à votre rythme !



Formation accréditée par PeopleCert

Immergez-vous dans notre cours interactif passionnant et apprenez grâce à des quiz et des tests. Apprenez à votre rythme, suivez votre progression, restez engagé et assurez-vous que chaque étape de votre parcours d'apprentissage est à la fois agréable et efficace.

- Cours interactif, autodidacte et compatible avec les appareils
- Notre prix comprend le cours eLearning et le livre officiel et les matériaux de formation en format numérique
- La durée d'étude approximative est de 3 à 5 heures
- Helpdesk 24/7



**Important :** cet eLearning est uniquement disponible en anglais.

## OBJECTIFS DU COURS

### Apprentissage en ligne accrédité par PeopleCert

Apprenez comment améliorer l'expérience utilisateur et client, ainsi que le succès global de vos relations de service.

- **Opération de service** - Développez des compétences de support et d'analyse opérationnels pour les activités d'ITSM, y compris la surveillance et la maintenance des systèmes et infrastructures informatiques.
- **Service client** - Élargissez votre compréhension des portails de service client et d'autres logiciels. Acquerrez des compétences pour identifier les attentes des clients et fournir la valeur souhaitée.
- **Amélioration continue** - Apprenez à aligner les pratiques et les services organisationnels avec les besoins commerciaux en évolution en améliorant continuellement les produits, les services et les pratiques de gestion.

## A QUI S'ADRESSE CE MODULE?

Le cours eLearning ITIL 4 Practitioner: Service Desk est idéal pour :

- **Agents et managers de service d'assistance** améliorant l'efficacité du support.
- **Équipes de support informatique et d'assistance** améliorant l'expérience client.
- **Professionnels de l'ITSM** rationalisant la résolution d'incidents.
- **Leaders et exécutifs informatiques** optimisant les opérations de service.

Il convient à ceux qui progressent dans ITIL 4 ou qui gèrent le support informatique.

L'eLearning sera la solution idéale pour ceux qui n'ont pas le temps ou le budget pour assister à une formation en salle.

## PRÉREQUIS

Pour être éligible à l'examen ITIL® 4 Practitioner: Service Desk, vous devez avoir réussi la certification ITIL® 4 Foundation.

## À PROPOS DE L'EXAMEN ITIL 4 PRACTITIONER: SERVICE DESK

Les participants recevront un bon pour passer leur examen à domicile ou au bureau. Le bon d'examen est valable pendant un an. Cependant, nous vous conseillons de ne pas trop attendre entre la fin de votre cours et l'examen.

- Durée de l'examen : 30 minutes
- Format à choix multiples, livre fermé

- Nombre de questions : 20 questions
- Note de passage : 65% ou plus

## LIVRAISON DE L'ELEARNING ET DE L'EXAMEN

---

□ **Accès au cours en ligne** - Après leur inscription, les participants reçoivent **un accès** à la plateforme officielle de formation en ligne de PeopleCert **dans les 24 heures (jours ouvrés du lundi au vendredi)**, ce qui leur permet d'étudier à leur propre rythme. Le cours comprend un contenu interactif, des études de cas et des conseils pratiques.

□ **Bon pour l'examen officiel** - Votre achat comprend un **bon pour l'examen PeopleCert**, qui vous permet de programmer votre examen en ligne à votre convenance. Les examens sont surveillés à distance, ce qui vous permet de choisir la date et l'heure qui vous conviennent.

□ **Supports de formation officiels** - Les supports sont facilement accessibles via la plateforme d'apprentissage en ligne de PeopleCert. Conçu pour l'auto-apprentissage, le kit de ressources d'apprentissage s'adapte à une variété de préférences d'apprentissage, y compris des cahiers d'exercices pour une étude approfondie et un guide de référence rapide.

**Avez-vous besoin d'e-learning pour plusieurs utilisateurs ? Veuillez nous contacter au +32 2 3351236 ou [nous envoyer une demande](#) pour un devis.**