

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

Kursüberblick

ITIL® ist das am weitesten verbreitete Service Management Framework und wird in zahlreichen Unternehmen und Organisationen zur Optimierung der Prozessabläufe und zur Integration von Geschäft und IT eingesetzt. Die aktuelle Version ITIL® 4 beinhaltet nicht nur das Service Value System inklusive der Service Value Chain als neuen ganzheitlichen Ansatz, sondern integriert auch Konzepte wie Lean IT, DevOps und Agile Methoden in das etablierte ITIL® Framework.

Ein Schwerpunkt des Kurses ist die Vorbereitung auf das „ITIL® 4 Monitor, Support and Fulfil“-Examen. Der Kurs deckt alle prüfungsrelevanten Inhalte des offiziellen Lehrplans ab. Am Ende des dritten Tages wird das ITIL® 4 MSF-Examen als Papierprüfung abgelegt (Präsenzkurs) bzw. ein Voucher inkl. Anleitung ausgegeben, um sich bei Peoplecert innerhalb eines Jahres zu einem „Online Proctored Exam“ nach den individuellen Terminwünschen anmelden zu können (Virtual Live Online).

Kursdauer

3 Tage (9 – 17 Uhr)

Kursziele

Mit dem ITIL® 4 Monitor, Support and Fulfil-Kurs gelingt den Teilnehmern die intensive Vertiefung ausgewählter Service Management Practices. Sie lernen Folgendes im Detail kennen:

- Incident Management Practice
- Service Desk Practice
- Service Request Management Practice
- Monitoring and Event Management Practice
- Problem Management Practice
- Value Streams, Information Technology und Practice Success-Empfehlungen für Monitor, Support and Fulfil
- ITIL Capability Model zur Fortentwicklung der Practices
- alles Notwendige, um das offizielle ITIL® 4 Monitor, Support and Fulfil-Examen zu bestehen

Zielgruppe

IT-Mitarbeiter, IT-Berater, IT-Manager und alle anderen Personen, die für die Einführung, Umsetzung oder Verbesserung der operativ ausgerichteten fünf ITIL®-Practices aus dem Bereich Monitor, Support and Fulfil verantwortlich sind.

Voraussetzungen

ITIL® 4 Foundation-Zertifizierung

Weitere Informationen:

Materna Information & Communications SE
Voßkuhle 37, 44141 Dortmund
Tel. 02 31/55 99-698
E-Mail: training@materna.de
www.materna.de

*ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited.
The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.*

Sprache und Kursmaterial

Kursprache ist Deutsch, die Kursunterlagen sind in englischer Sprache. Es wird das offizielle Trainingsmaterial (OTM) von Peoplecert verwendet.

Die Unterlagen werden den Teilnehmern vor Ort in gedruckter Form ausgehändigt (Präsenzkurs) bzw. vorab digital bereitgestellt (Virtual Live Online).

Über das Peoplecert-Portal erhalten alle Teilnehmer zusätzlich Zugriff auf das offizielle E-Book, wobei es sich beim MSF-Kurs um die 5 ITIL Practice Guides handelt.

Prüfung und Zertifizierung

Die Multiple-Choice-Prüfung erfolgt in englischer Sprache (60 Fragen, 65% Pass Mark, 90 Minuten bzw. 113 Minuten für Nicht-Muttersprachler). Die Prüfung kann einmal kostenlos wiederholt werden (Take2/Resit-Option ist bereits enthalten).

Bei erfolgreich absolvierter ITIL® 4 Monitor, Support and Fulfil-Prüfung wird der Titel „ITIL® 4 Practice Manager“ verliehen, sofern man zusätzlich über das „ITIL® 4 Create Deliver and Support“-Zertifikat verfügt (oder man bereits „ITIL® 4 Managing Professional“ nach erfolgreicher „Managing Professional Transition“-Zertifizierung ist).

ITIL®-Zertifikate sind grundsätzlich 3 Jahre gültig. Durch das erfolgreiche Absolvieren eines weiteren ITIL® 4 Examens werden alle bisherigen ITIL® 4 Zertifizierungen in ihrer Gültigkeit automatisch um 3 Jahre verlängert.