ITIL Practice Monitor, Support and Fulfil (MSF)

3 Dagen (21 Uur) | Examenvoucher en Take2 optie inbegrepen

De gecombineerde **ITIL 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil Practice Module** is een 3-daagse training voor IT-professionals die een goede werkrelatie willen opbouwen tussen alle practices en effectieve service value streams willen creëren.

Deelnemers krijgen inzicht in **de concepten van de 5 ITIL Management Practices** en leren deze toe te passen. Volgende gecombineerde modules komen aan bod: Incident Management, Service Desk, Service Request Management, Monitoring and Event Management en Problem Management.

Deze cursus omvat:

• Een rijke en praktische leerervaring

• Officieel PeopleCert trainingsmateriaal en handboek in digitaal formaat

• Take2 optie, of een tweede kans om het examen af te leggen

• Lunch en koffiepauze

ITIL® 4 PRACTICE MANAGER: MONITOR, SUPPORT AND FULFIL (MSF)

Krijg IT-servicemanagement volledig onder de knie met onze cursus ITIL® 4 Monitor, Support en Fulfil. Leer essentiële vaardigheden voor effectieve monitoring, support en service fulfillment, zodat IT-professionals, managers en consultants hun dienstverlening kunnen optimaliseren. Verhoog uw expertise en **stem af op de best practices van ITIL® 4** voor gestroomlijnde en efficiënte IT-activiteiten.

WAAROM DEZE OPLEIDING VOLGEN?

Deze ITIL 4 MSP cursus zal professionals in staat stellen om:

- De belangrijkste concepten, principes, waarde en uitdagingen van de vijf ITIL 4 managementpraktijken te definiëren
- Ervoor zorgen dat belanghebbenden de strategische en operationele vereisten begrijpen om waarde te co-creëren en bedrijfsdoelstellingen te bereiken
- De practices te integreren in de waardestromen van de organisatie
- De raakvlakken en synergieën tussen de vijf praktijken begrijpen
- Metriek en succesfactoren toepassen om de prestaties te verbeteren
- De bekwaamheid van de verschillende praktijken die onder het ITIL-volwassenheidsmodel vallen, meten, beoordelen en ontwikkelen.

CURSUSPROGRAMMA

Het doel is om u inzicht te geven in de belangrijkste concepten, principes, waarde en uitdagingen van de vijf praktijken waaruit de cursus Monitor, Support en Fulfil bestaat. Deze praktijken zijn:

- incidentmanagement praktijk
- service request management praktijk
- probleembeheer
- service desk praktijk
- praktijk voor monitoring en eventbeheer

De cursus is verdeeld in 7 modules:

- Module 1 - Inleiding tot de MSF practices
- Module 2 - Incident management
- Module 3 - Servicedesk
- Module 4 - Monitoring en event management
- Module 5 - Probleembeheer
- Module 6 - Service Request Management
- Module 7 - Capability-ontwikkeling in de praktijk
- Examenvoorbereiding

In deze cursus worden presentaties, quizzen, praktische activiteiten (taken en oefeningen) en proefexamens afgewisseld om cursisten voor te bereiden op het examen.

VOOR WIE IS DEZE CURSUS BEDOELD?

De cursus ITIL® 4 Monitor, Support and Fulfil is ontworpen voor personen **die een rol hebben in het IT-servicemanagement domein** en geïnteresseerd zijn in het leren over de monitoring-, support- en fulfillment aspecten van het ITIL® 4 raamwerk. Deze cursus is met name relevant voor:

- **IT-professionals:** mensen die werkzaam zijn in IT-servicemanagementfuncties, zoals servicedeskmedewerkers, incidentmanagers, probleemmanagers, servicelevelmanagers en IT-supportmedewerkers.
- **IT-managers en teamleiders:** personen in leidinggevende of managementfuncties binnen IT-afdelingen die willen begrijpen hoe ze IT-services effectief kunnen bewaken, ondersteunen en uitvoeren.
- **IT Service Owners en Process Owners:** personen die verantwoordelijk zijn voor specifieke IT-services of ITIL-processen, zoals incidentmanagement, probleemmanagement en servicelevelmanagement.
- **IT-projectmanagers:** professionals die projecten managen die te maken hebben met de levering en ondersteuning van IT-services.
- **IT-architecten:** Personen die betrokken zijn bij het ontwerpen van IT-services of -systemen en die ervoor moeten zorgen dat de monitoring-, support- en fulfillment-aspecten in overweging worden genomen.
- **IT-consultants:** personen die adviesdiensten leveren met betrekking tot IT-servicemanagement.
- **ITIL® 4 Foundation Certified Professionals:** personen die de ITIL® 4 Foundation-cursus al hebben voltooid en hun kennis van de monitoring-, support- en fulfillmentpraktijken willen uitbreiden.

VEREISTE VOORKENNIS

Om aan deze cursus deel te nemen, moeten deelnemers in het bezit zijn van het ITIL 4 Foundation certificaat.

Studenten die het examen niet bij B2B Learning hebben afgelegd, moeten ons een kopie van hun certificaat bezorgen wanneer ze zich voor deze cursus inschrijven. Als u uw ITIL 4 Foundation examen moet afleggen, kunt u onze ITIL 4 Foundation klassikale cursus of eLearning module bijwonen, of alleen uw examen online boeken als u liever zelf studeert.

INFORMATIE OVER HET EXAMEN

Het examen is ontworpen om te beoordelen of u kunt **aantonen dat u zich de ITIL® 4: Monitor, Support en Fulfil praktijken voldoende herinnert en ze voldoende begrijpt**, zoals beschreven in de syllabus. De ITIL® 4 praktijk-kwalificaties bouwen voort op de bestaande kennis van het ITIL® 4 raamwerk.

Er zijn twee proefexamens beschikbaar die u tijdens de cursus kunt oefenen. Deze zullen u helpen vertrouwen te krijgen in uw begrip van de werkwijzen Monitor, Support en Fulfil en u vertrouwd maken met de stijl en structuur van de examens.

- **Type examen:** 60 meerkeuzevragen
- **Slagingspercentage:** 39 van de 60 vereiste punten om te slagen (65%)
- **Duur:** 90 minuten
- **Gesloten boek examen,** dus u kunt geen aantekeningen of hulpmiddelen bij de hand hebben

Op de eerste ochtend van de cursus ontvangt u uw examenvoucher voor een online examen onder toezicht. Voor kalendercursussen omvat deze voucher de Take2 optie, of een tweede kans om uw examen af te leggen als u niet slaagt bij uw eerste poging. **U doet uw examen na de training op een tijd en datum van uw keuze.** Uw trainer zal u tijdens de training meer informatie geven over de examenregels.

CURSUSMATERIAAL

Deelnemers ontvangen een set erkend cursusmateriaal in digitaal formaat gebundeld met hun examenvoucher:

- Peoplecert's Official Training Materials (OTM) inclusief een Quick Reference Guide, de presentatie, quizzen, oefeningen en 2 voorbeeldexamens. Deelnemers kunnen het materiaal desgewenst afdrukken.
- De 5 kernhandleidingen voor de 5 ITIL Practices die in deze cursus worden behandeld: Incident Management, Service Request Management, Problem Management, Service Desk, Monitoring en Event Management Practices.