

ITIL®4 Monitor, Support & Fulfill

Schulung und Zertifizierung



mITSM

Wir verändern durch Wissen.

Dauer

- 3 Tage

Format

- Präsenztraining
- Online Live
- Firmen-Inhouse (Präsenz und Online Live)

Sprache

- Die Kursprache ist Deutsch
- Unterlagen und Prüfung auf Englisch

Inhalte

Verständnis und Anwendung der in den folgenden fünf ITIL-Management-Praktiken behandelten Konzepte sowohl auf strategischer als auch auf operativer Ebene:

- ITIL 4 Incident Management
- ITIL 4 Service Desk
- ITIL 4 Service Request Management
- ITIL 4 Monitoring & Event Management
- ITIL 4 Problem Management

Zertifizierung

- Kombiprüfung online (PeopleCert) mit individueller Terminwahl

Voraussetzung ist das ITIL-Foundation-Zertifikat. Um zertifizierter **ITIL Practice Manager** zu werden, muss mindestens eines der drei Praxis-Module mit je fünf Praktiken abgeschlossen sein. Zusätzlich wird das Modul „ITIL Specialist: Create, Deliver and Support“ benötigt.



Das mITSM ist eine offiziell akkreditierte Trainingsorganisation.

Ziele und Nutzen

Der dreitägige Kurs „ITIL 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfill“ ist ein kombiniertes Praxismodul aus fünf ITIL-Kernpraktiken. IT-Experten lernen dabei

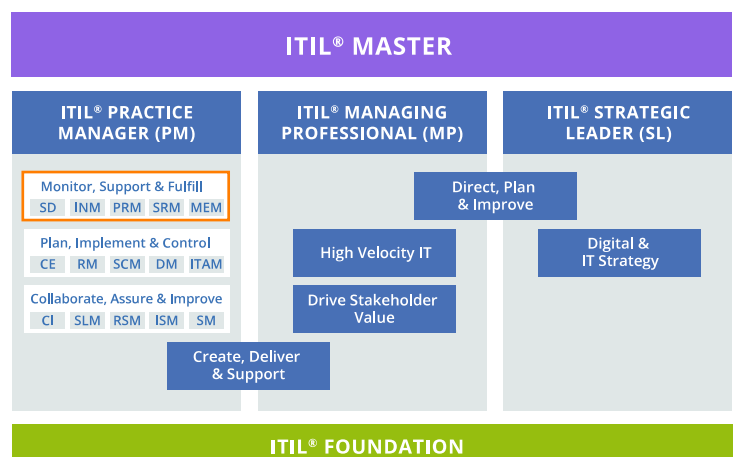
- die Schlüsselkonzepte, Prinzipien, den Wert und die Herausforderungen dieser fünf Managementpraktiken von ITIL 4 zu definieren
- sicherzustellen, dass die Stakeholder die strategischen und operativen Anforderungen verstehen, um gemeinsam Werte zu schaffen
- die Praktiken in die Wertströme der Organisation zu integrieren
- die Schnittstellen und Synergien zwischen diesen fünf Praktiken zu verstehen
- Metriken und Erfolgsfaktoren zur Leistungsverbesserung anzuwenden
- diese Praktiken unter Verwendung des ITIL-Reifegradmodells zu messen, zu bewerten und zu entwickeln

Zielgruppe

- Professionals, die in diesen Praxisbereichen Wissen aufbauen und vertiefen wollen
- Professionals, die auf diesen Gebieten ihre Fähigkeiten nachweisen und validieren wollen



Mehr Informationen unter www.mitsm.de/itil-4-msf



Das ITIL-Zertifizierungsschema