

ITIL® Specialist (Version 5): 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. In der aktuellen Version 5 hat sich ITIL® zu einem Best Practice Framework für digitales Produkt- und Service Management weiterentwickelt. Es ist damit relevant für das Management aller Arten von technologie-basierten Services, um Mehrwert für die Stakeholder zu schaffen.

Ein Schwerpunkt des Kurses ist die Vorbereitung auf das „ITIL® Monitor, Support and Fulfil“-Examen. Der Kurs deckt alle prüfungsrelevanten Inhalte des offiziellen Lehrplans ab. Am Ende des dritten Tages wird das ITIL® 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® 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-Factors für Monitor, Support and Fulfil
- ITIL Capability Model zur Fortentwicklung der Practices
- alles Notwendige, um das offizielle ITIL® Monitor, Support and Fulfil-Examen zu bestehen

Zielgruppe

Mitarbeitende aus der IT und digitalen Fachbereichen, aus dem Projekt-/Produkt-/Service-Management und Führungskräfte, die an der Einführung, Umsetzung oder Verbesserung der operativ ausgerichteten fünf ITIL®-Practices aus dem Bereich Monitor, Support and Fulfil beteiligt sind.

Voraussetzungen

ITIL® Foundation-Zertifizierung (ITIL® 4 oder Version 5)

Sprache und Kursmaterial

Kurssprache ist Deutsch, die Kursunterlagen sind in deutscher 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 deutscher Sprache (60 Fragen, 90 Minuten, Mindestpunktzahl 39 = 65%). Die Prüfung kann bei Nichtbestehen einmal kostenlos wiederholt werden (Take2/Resit-Option ist bereits enthalten).

Bei erfolgreich absolvierter ITIL® Monitor, Support and Fulfil-Prüfung wird der Titel „ITIL® Practice Manager“ verliehen, sofern man zusätzlich über das „ITIL® Transformation“-Zertifikat verfügt.

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

Weitere Informationen:

Materna Information & Communications SE
Voßkuhle 37, 44141 Dortmund
Tel. 0231/5599-698
E-Mail: training@materna.group
www.materna.de

ITIL® and the Swirl logo are registered trademarks of the PeopleCert group. Used under licence from PeopleCert. All rights reserved.