

ITIL® 4 Practice Manager: Monitor, Support and Fulfil («ITMSF»)

Sie brauchen Handwerkszeug, um Ihre Service-Management-Praktiken zu managen? In diesem Training lernen Sie die Schlüsselkonzepte, Aktivitäten & Erfolgsfaktoren der 5 relevanten operativen Kern-Practices rund um Monitor, Support & Fulfil aus ITIL® kennen.

Dauer: 3 Tage

Preis: 3'600.– zzgl. 8.1% MWST

Kursdokumente: Offizielle Kursunterlagen & Buch in englischer Sprache (digital), inkl. Prüfungsvoucher

Inhalt

1. Einführung in die Monitor, Support und Fulfil Practices
2. Incident Management
 - Zweck und die wichtigsten Begriffe
 - Erfolgsfaktoren und zugehörige Messgrößen
 - Wertströme und Prozesse
 - Organisation und Menschen
 - Information und Technologie
 - Partner und Lieferanten
3. Service Desk
 - Zweck und die wichtigsten Begriffe
 - Erfolgsfaktoren und zugehörige Messgrößen
 - Wertströme und Prozesse
 - Organisation und Menschen
 - Information und Technologie
 - Partner und Lieferanten
4. Monitoring und Event Management
 - Zweck und die wichtigsten Begriffe
 - Erfolgsfaktoren und zugehörige Messgrößen
 - Wertströme und Prozesse
 - Organisation und Menschen
 - Information und Technologie
 - Partner und Lieferanten
5. Problem Management
 - Zweck und die wichtigsten Begriffe
 - Erfolgsfaktoren und zugehörige Messgrößen
 - Wertströme und Prozesse
 - Organisation und Menschen
 - Information und Technologie
 - Partner und Lieferanten
6. Service Request Management
 - Zweck und die wichtigsten Begriffe
 - Erfolgsfaktoren und zugehörige Messgrößen
 - Wertströme und Prozesse
 - Organisation und Menschen
 - Information und Technologie
 - Partner und Lieferanten
7. Practice Capability Development

Die Kursinhalte/Lernziele orientieren sich am offiziellen Syllabus.

- Definieren der Schlüsselkonzepte, Prinzipien, des Werts und der Herausforderungen dieser fünf Managementpraktiken von ITIL® 4
- Sicherstellen, dass die Stakeholder die strategischen und operativen Anforderungen verstehen, um gemeinsam Werte zu schaffen
- Integrieren der Praktiken in die Wertströme der Organisation
- Verstehen der Schnittstellen und Synergien zwischen diesen fünf Praktiken
- Anwenden von Metriken und Erfolgsfaktoren zur Leistungsverbesserung
- Messen, Bewerten und Entwickeln dieser Praktiken unter Verwendung des ITIL®-Reifegradmodells

Methodik & Didaktik

Der Kurs beansprucht einen zusätzlichen Zeitaufwand ausserhalb des Unterrichts von mindestens 20 Stunden (Lesen des Buches sowie Repetition/Hausaufgaben).

Der Kurs besteht aus einer dreitägigen interaktiven Schulung aus Präsentation und Gruppenübungen. Bitte reservieren Sie sich die Abende während der Schulung für Repetitionen und/oder kleinere Hausaufgaben. Die Vorbereitung und die Bearbeitung der Hausarbeiten tragen massgeblich zum Prüfungserfolg bei.

Zielpublikum

Dieses Training ist für alle geeignet, die mehr Praxis-Know-How zu den operativen ITIL® Praktiken erhalten möchten. Hierzu gehören operative Leiter und Prozessmanager.

Anforderungen

Das «ITIL® 4 Foundation»-Zertifikat ist Voraussetzung für diesen Kurs. Sollten Sie noch nicht im Besitz dieses Zertifikates sein, besuchen Sie den folgenden Kurs:

- [ITIL® 4 Foundation Kompaktkurs \(«IT4»\)](#)

Zertifizierung

Die Prüfung ist ausschliesslich in englischer Sprache verfügbar. Die Kursunterlagen und die offizielle Literatur sind ebenfalls nur in englischer Sprache verfügbar.

Sie erhalten einige Tage vor Kursbeginn einen Voucher für eine online Prüfung per E-Mail von PeopleCert. Der Prüfungsvoucher muss direkt bei PeopleCert eingelöst werden, wo Sie sich für einen verfügbaren Prüfungstermin anmelden können. Die Online-Prüfung wird von einer PeopleCert Aufsichtsperson beaufsichtigt, wozu ein Gerät mit Mikrofon und Kamera erforderlich ist. Wir empfehlen, die Prüfung auf privaten PCs/Notebooks zu machen, da Firmen-Notebooks oftmals bestimmten Restriktionen unterliegen.

Für weitere Informationen rund um die Prüfung werfen Sie auch einen Blick auf die Website der PeopleCert [hier](#).

Format: Closed Book, Multiple-Choice-Prüfungsfragen, Anzahl Fragen: 60, Passrate: 65% (39 Punkte von 60), Dauer: 90 Minuten, keine Hilfsmittel erlaubt

Wenn Sie auch noch den Kurs [ITIL® 4 Create, Deliver and Support](#) erfolgreich bestehen, erhalten Sie das Zertifikat «ITIL® 4 Practice Manager».

Unter [diesem Link](#) finden Sie weitere Informationen zum Beschwerdemanagement unseres Zertifizierungspartners und Ihren Rechten.

Zusatzinfo

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Weiterführende Kurse

- [ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support \(«ITCDS»\)](#)

Haben Sie Fragen oder möchten Sie einen Firmenkurs buchen?

Wir beraten Sie gerne unter 044 447 21 21 oder info@digicomp.ch. Detaillierte Infos zu den Terminen finden Sie unter www.digicomp.ch/weiterbildung-service-projektmanagement/itil/kurs-itil-4-practice-manager-monitor-support-and-fulfil