



ITP ITIL4PMMSF - ITIL® 4 SPECIALIST: MONITOR, SUPPORT AND FULFIL ELEARNING (SELF-STUDY + ESAME)

CORSO IN AUTOAPPRENDIMENTO

Durata	Prezzo	Orari	Calendario
10 ore	1.295,00€ <u>1.170,00€</u> + IVA		

Il **corso ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil eLearning** è la proposta ufficiale Peoplecert per chi desidera studiare da solo, con i propri tempi e ritmi.

Il corso **ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil eLearning** (MSF) è un modulo combinato che copre i concetti chiave di 5 pratiche ITIL:

- Gestione degli incidenti
- Service Desk
- Gestione delle richieste di servizio
- Monitoraggio e gestione degli eventi
- Gestione dei problemi

Completando questo corso, l'allievo è pronto a sostenere e superare l'esame di [certificazione ITIL 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil](#). Il voucher per l'iscrizione all'esame (via Internet) è compreso nel prezzo del corso. Non è necessario recarsi presso un testing center. L'esame può essere sostenuto da casa o dall'ufficio. L'esame va sostenuto entro un anno dall'acquisto del corso.

PIPELINE è accreditata come ATO Affiliate e eroga il corso in collaborazione con il Partner Green Mill Solutions, un ATO accreditato da PeopleCert.

ITIL® è un marchio registrato di PeopleCert Group il cui uso è consentito solamente previa autorizzazione di PeopleCert. Tutti i diritti riservati.

Contenuti del corso

Key concepts

Understand the purpose and key concepts of the Monitor, Support, and Fulfil practices, elucidating their importance in maintaining,

MAIN PARTNERS



formazione@pipeline.it
www.pipeline.it/formazione



supporting, and delivering IT services effectively.

Practice success factors

Learn about practice success factors (PSF) and key practice metrics, essential for evaluating the effectiveness and maturity of the Monitor, Support, and Fulfil practices in achieving service excellence.

Practice processes

Explore processes, including key activities, and learn how to integrate them into your organisation's value stream to ensure seamless monitoring, robust support, and efficient fulfilment of IT services.

Roles and competencies

Focus on key roles within the Monitor, Support, and Fulfil practices, and understand how to position the practices effectively within your organisation. Develop the necessary competencies for monitoring services, providing support, and fulfilling service requests.

Information and technology

See how Information and Technology can support and enable the Monitor, Support, and Fulfil practices to deliver improvements, providing tools and systems for effective monitoring, support, and fulfilment operations.

Partners and suppliers

Explore the role of partners and suppliers in the Monitor, Support, and Fulfil practices, understanding how **to collaborate effectively to enhance service monitoring, support, and fulfilment processes.**

The ITIL Capability model

Discover how the capability criteria support the practices' capability development, ensuring alignment with industry best practices and organisational requirements for effective monitoring, support, and fulfilment.

Practice success

Learn strategies for succeeding with the Monitor, Support, and Fulfil practices and understand how they are supported by the ITIL guiding principles, ensuring the establishment of efficient and effective IT service management practices to achieve business goals.

Partecipanti

Il corso **ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil** è indicato per chi svolge i seguenti ruoli professionali:

- direttori IT e aziendali;
- capi dipartimento;
- altri leader aziendali senior in tutta l'organizzazione.

MAIN PARTNERS



formazione@pipeline.it
www.pipeline.it/formazione



Questo corso aiuterà inoltre i consulenti di strategia e trasformazione digitale (interni ed esterni) a dimostrare come la strategia IT differisce dalla strategia digitale, a fornire una guida per integrare le strategie digitali e IT e a promuovere l'importanza di una strategia digitale di successo sul successo del business.

Obiettivi

Il corso **ITIL 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil** aiuta gli allievi a:

- Capire come formulare obiettivi strategici e adottare le linee d'azione e l'allocazione delle risorse in piani tattici e operativi.
- Ampliare la comprensione dei portali di assistenza clienti e di altri software.
- Acquisire competenze per identificare le aspettative dei clienti e fornire il valore desiderato.
- Imparare a ridurre la probabilità e l'impatto degli incidenti identificando le cause reali e potenziali degli incidenti e gestendo i workaround e gli errori noti.

Prerequisiti

Per partecipare a questo corso gli allievi devono aver conseguito la [certificazione ITIL® 4 Foundation](#).

Lingua

Lingua utilizzata nel corso: Inglese

Il materiale didattico è in lingua Inglese o Italiano a scelta dell'allievo

L'esame può essere sostenuto in Inglese o Italiano a scelta dell'allievo

Materiali e Bonus

Il corso ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil include:

- **corso e-learning** accessibile per 1 anno;
- **documentazione** didattica digitale;
- un **voucher** per l'iscrizione all'esame di certificazione.

Hai bisogno di chiarimenti o ulteriori informazioni?

Vuoi organizzare un corso personalizzato?

Chiamaci: 02/6074791 Scrivici: formazione@pipeline.it

MAIN PARTNERS



formazione@pipeline.it
www.pipeline.it/formazione