

# ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil (MSF) - akredytowane szkolenie z egzaminem

Moduł zapewnia kandydatom zrozumienie kluczowych koncepcji, zasad, wartości i wyzwań związanych z pięcioma praktykami zarządzania ITIL® 4, a mianowicie: praktyką zarządzania incydentami, praktyką Service Desk, praktyką zarządzania zgłoszeniami, praktyką monitorowania i zarządzania zdarzeniami oraz praktyką zarządzania problemami ITIL® 4. Szkolenie na celu zapewnienie kandydatom wskazówek dotyczących najlepszych praktyk zarówno na poziomie strategicznym, jak i operacyjnym w celu maksymalizacji wartości praktyk.

Moduł ITIL® 4 Monitor, Support, and Fulfill Practices jest zorganizowany i dostosowany do ram ITIL®. Egzamin ma na celu ocenę, czy kandydat potrafi wykazać się wystarczającym zrozumieniem i stosowaniem koncepcji objętych publikacjami ITIL® 4 dotyczących praktyk: zarządzanie incydentami, Service Desk, zarządzania zgłoszeniami, monitorowania i zarządzania zdarzeniami, zarządzania problemami.

## OFICJALNY SCHEMAT CERTYFIKACJI ITIL® 4

**ITIL® 4 Foundation** to wymaganie wstępne do uzyskania jakiegokolwiek certyfikacji ITIL® 4, za wyjątkiem modułów rozszerzonych ITIL® Acquiring and Managing Cloud Services oraz ITIL® Sustainability in Digital and IT, w przypadku których nie obowiązują wymagania wstępne.

**Tytuł ITIL® 4 Managing Professional** można otrzymać po uzyskaniu certyfikatu z [ITIL® 4 Create, Deliver and Support](#), [Driver Stakeholder Value](#), [High-velocity IT](#) oraz [Direct, Plan and Improve](#)

**Tytuł ITIL® 4 Strategic Leader** jest przyznawany po

uzyskaniu certyfikatu [Digital and IT Strategy](#) oraz [Direct, Plan and Improve](#).

**Tytuł ITIL® 4 Practice Manager** jest przyznawany po uzyskaniu certyfikacji [Create, Deliver and Support](#) oraz JEDNEJ certyfikacji z pakietów kursów: [Monitor, Support and Fulfil](#), [Plan, Implement and Control](#) lub [Collaborate, Assure and Improve](#).

**ITIL® 4 Master** to tytuł najwyższy, przyznawany po uzyskaniu tytułów ITIL® Practice Manager, Managing Professional oraz Strategic Leader.



### Odbiorcy szkolenia

- Kierownicy i dyrektorzy IT
- Managerowie praktyk
- Projektanci usług, architekci, developerzy
- Managerowie produktu / usługi



### Korzyści

- Uczestnik, który zdał egzamin otrzymuje międzynarodowy certyfikat w formie elektronicznej. Certyfikat ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil jest jednym z certyfikatów umożliwiających zdobycie tytułu ITIL® 4 Practice Manager oraz ITIL® 4 Master. Certyfikat ważny jest 3 lata.
- Zrozumienie kluczowych koncepcji, zasad, wartości i wyzwań związanych z pięcioma praktykami zarządzania ITIL® 4, a mianowicie: praktyką zarządzania incydentami, praktyką Service Desk, praktyką zarządzania zgłoszeniami, praktyką monitorowania i zarządzania zdarzeniami oraz praktyką zarządzania problemami ITIL® 4.
- Zapewnienie kandydatom wskazówek dotyczących najlepszych praktyk zarówno na poziomie strategicznym, jak i operacyjnym w celu maksymalizacji wartości praktyk.



### Program szkolenia

1. Przegląd modułu ITIL® 4 Foundation
2. Zarządzanie incydentami (INM)
  - Kluczowe koncepcje praktyki
  - Procesy praktyki
  - Role i kompetencje praktyki
  - Jak informacje i technologia wspierają i umożliwiają praktykę
  - Rola partnerów i dostawców w praktyce
  - Jak model dojrzałości ITIL® może być wykorzystany do rozwoju praktyki
  - Zalecenia dotyczące sukcesu w praktyce
3. Service Desk (SD)
  - Kluczowe koncepcje praktyki
  - Procesy praktyki
  - Role i kompetencje praktyki
  - Jak informacje i technologia wspierają i umożliwiają praktykę
  - Rola partnerów i dostawców w praktyce
  - Jak model dojrzałości ITIL® może być wykorzystany do rozwoju praktyki
  - Zalecenia dotyczące sukcesu w praktyce
4. Zarządzanie zgłoszeniami (SRM)
  - Kluczowe koncepcje praktyki
  - Procesy praktyki
  - Role i kompetencje praktyki
  - Jak informacje i technologia wspierają i umożliwiają praktykę
  - Rola partnerów i dostawców w praktyce
  - Jak model dojrzałości ITIL® może być wykorzystany do rozwoju praktyki
  - Zalecenia dotyczące sukcesu w praktyce
5. Monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami (MEM)
  - Kluczowe koncepcje praktyki
  - Procesy praktyki
  - Role i kompetencje praktyki
  - Jak informacje i technologia wspierają i umożliwiają praktykę
  - Rola partnerów i dostawców w praktyce
  - Jak model dojrzałości ITIL® może być wykorzystany do rozwoju praktyki
  - Zalecenia dotyczące sukcesu w praktyce
6. Zarządzanie problemami (PRM)
  - Kluczowe koncepcje praktyki
  - Procesy praktyki
  - Role i kompetencje praktyki
  - Jak informacje i technologia wspierają i umożliwiają praktykę
  - Rola partnerów i dostawców w praktyce
  - Jak model dojrzałości ITIL® może być wykorzystany do rozwoju praktyki
  - Zalecenia dotyczące sukcesu w praktyce

## 7. Monitoruj, wspieraj i realizuj

- Zrozum procesy i strumienie wartości praktyk monitorowania, wsparcia i realizacji
- Jak informacje i technologia wspierają i umożliwiają praktyki
- Zalecenia dotyczące sukcesu praktyk monitorowania, wsparcia i realizacji



## Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Wymagany ważny [certyfikat ITIL® Foundation](#)



## Szkolenie obejmuje

W cenę szkolenie wliczone są:

- Akredytowane materiały szkoleniowe
- Voucher na egzamin online ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil
- Autoryzowany podręcznik ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil w wersji online

Dodatkowe opcje:

- Powtórka egzaminu Take2 re-sit exam: 200 zł (Uwaga: za pośrednictwem AltKom Akademia możliwe jest wykupienie tej opcji tylko przed szkoleniem)

Ceny prezentowane na stronie mają zastosowanie do sprzedaży na rynku polskim. Dla klientów spoza Polski lub w sytuacji, gdy egzamin PeopleCert wymaga rozliczenia według innego regionu, cena końcowa może zostać skorygowana zgodnie z obowiązującą regionalną polityką cenową PeopleCert.

Skontaktuj się z nami, aby potwierdzić cenę i otrzymać ofertę dopasowaną do kraju/regionu: [szkolenia@altkom.pl](mailto:szkolenia@altkom.pl)



## Język

- Szkolenie: polski
- Materiały: angielski
- Egzamin: angielski

## Metoda egzaminacyjna

Uczestnicy szkolenia otrzymają voucher na egzamin w formie online. Voucher jest ważny 6 miesięcy.

Po szkoleniu uczestnik dostaje maila z wytycznymi, jak zarejestrować się na egzamin. Termin ustala bezpośrednio z PeopleCert, używając swojego konta.

Egzamin online przeprowadzany jest w obecności proktora – przedstawiciela firmy PeopleCert, który podpiną się zdalnie pod pulpit zdającego i nadzoruje przebieg egzaminu za pomocą kamery.

Zdający jest zobowiązany, na prośbę proktora, do okazania za pośrednictwem kamery pomieszczenia, w którym będzie zdawał egzamin. Proktor sprawdza, czy nie ma w pokoju osób trzecich i pomocy naukowych.

### Czas trwania

3 dni / 21 godzin

## Opis egzaminu

- Czas trwania egzaminu 90 minut (113 dla zdających w języku obcym)
- Test jednokrotnego wyboru
- Minimalny próg zaliczenia to 65% (39 z 60 poprawnych odpowiedzi)
- Brak możliwości korzystania z podręczników i materiałów szkoleniowych.