

ITIL® Specialist: Monitor, Support and Fulfil (MSF) - akredytowany e-learning z egzaminem

eLearning ITIL® Specialist: Monitor, Support and Fulfil (MSF) to kurs online opracowany przez organizację PeopleCert, przygotowujący do międzynarodowego egzaminu certyfikacyjnego ITIL®4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil (MSF).

prawne monitorowanie usług IT, obsługa incydentów i realizacja zgłoszeń wymagają współdziałania procesów, ludzi i technologii. ITIL® Specialist: Monitor, Support and Fulfil rozwija kompetencje w zakresie pięciu praktyk: zarządzania incydentami, Service Desk, zarządzania zgłoszeniami, monitorowania i zarządzania zdarzeniami oraz zarządzania problemami. Uczestnicy uczą się analizować procesy, role, mierniki i czynniki sukcesu tych praktyk, a także wykorzystywać model dojrzałości ITIL® do ich doskonalenia. Zdobyta wiedza wspiera poprawę jakości obsługi użytkowników, ograniczanie wpływu zakłóceń i zwiększanie skuteczności operacyjnej usług IT.

Kurs składa się z interaktywnych modułów obejmujących ćwiczenia praktyczne, quizy i studia przypadków oparte na rzeczywistych scenariuszach. Umożliwia naukę we własnym tempie i obejmuje 12 godzin interaktywnych treści.

OFICJALNY SCHEMAT CERTYFIKACJI ITIL® (Wersja 5)

ITIL® Foundation to wymaganie wstępne do uzyskania kolejnych certyfikacji ITIL® w wersji 5, za wyjątkiem modułu rozszerzonego **ITIL® AI Governance** w przypadku którego nie obowiązują żadne wymagania wstępne.

ITIL® Foundation Bridge to skrócony moduł skupiający się na zmianach wprowadzonych w ITIL® (Wersja 5) względem ITIL® 4. Jest dla osób posiadających certyfikat

ITIL® 4 i pozwala uzyskać certyfikat ITIL® Foundation (Wersja 5)

ITIL® Transformation to moduł wymagany do uzyskania każdego wyższego tytułu ITIL: ITIL® Practice Manager, Managing Professional oraz Strategic Leader. Ten moduł można rozpocząć bezpośrednio po ukończeniu ITIL® Foundation, kolejność realizacji modułów jest elastyczna, schemat przedstawia rekomendowaną ścieżkę kształcenia.

Tytuł ITIL® Managing Professional jest przyznawany po uzyskaniu certyfikatu z [ITIL® Product](#), [ITIL® Service](#), [ITIL® Experience](#) oraz [ITIL® Transformation](#)

Tytuł ITIL® Strategic Leader jest przyznawany po uzyskaniu certyfikatu [ITIL® Strategic](#) oraz [ITIL® Transformation](#)

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

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

* Szczegółowe wymagania uczestnictwa w szkoleniach oraz uzyskania certyfikatów sprawdź na stronach poszczególnych produktów.



Odbiorcy szkolenia

- Menedżerowie usług IT i kierownicy operacyjni IT
- Menedżerowie praktyk zarządzania usługami IT
- Specjaliści Service Desk i wsparcia użytkowników
- Specjaliści zarządzania incydentami i problemami
- Osoby odpowiedzialne za monitorowanie usług i zarządzanie zdarzeniami
- Projektanci usług i architekci rozwiązań IT



Korzyści

- Skuteczniejsze zarządzanie usługami IT – nauczysz się wykorzystywać dobre praktyki ITIL® 4 do usprawniania codziennych działań operacyjnych.
- Wyższa jakość usług – zrozumiesz, jak ograniczać zakłócenia i doskonalić sposób świadczenia usług IT.
- Sprawniejsza obsługa użytkowników – rozwiniesz umiejętność organizowania procesów wsparcia i realizacji potrzeb odbiorców usług.
- Proaktywne podejście do problemów – poznasz sposoby identyfikowania potencjalnych zagrożeń i ograniczania ich wpływu na ciągłość usług.
- Optymalizacja procesów operacyjnych – nauczysz się identyfikować obszary wymagające usprawnień oraz wykorzystywać zalecenia ITIL® 4 do ich doskonalenia.
- Efektywniejsza współpraca zespołów – zrozumiesz znaczenie jasnego podziału ról, odpowiedzialności i przepływu informacji w realizacji usług IT.
- Zwiększanie wartości usług IT – nauczysz się łączyć działania operacyjne w spójne strumienie wartości wspierające potrzeby organizacji.
- Przygotujesz się do egzaminu ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support and Fulfil (MSF).



Program szkolenia

1. Wprowadzenie do praktyk MSF
2. Zarządzanie incydentami
3. Service desk
4. Monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami
5. Zarządzanie problemami
6. Zarządzanie wnioskami o usługi
7. Rozwój umiejętności praktyki



Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Wymagany jest certyfikat [ITIL®4 Foundation](#) lub [ITIL® Foundation \(wersja 5\)](#)



Szkolenie obejmuje

Cena zakupionego kursu zawiera:

- 12-miesięczny dostęp do akredytowanego kursu e-learningowego na platformie PeopleCert zawierającego 9 godzin interaktywnych treści
- Oficjalne Materiały Szkoleniowe (Official Training Materials)
- Akredytowany podręcznik w formie ebooka
- Voucher na egzamin online ważny 12 miesięcy

Powyższy pakiet można rozszerzyć do wersji e-Learning+, która dodatkowo zawiera:

- Opcje take2 (ponownego podejścia do egzaminu)
- Official Mock Exam (próbne podejście do egzaminu)

Koszt pakietu rozszerzonego: 5 000 zł netto + VAT

W celu zakupu e-Learnig+ prosimy o kontakt: szkolenia@altkom.pl

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



Język

- Kurs e-learning: angielski
- Official Training Materials: polski / angielski
- E-book: polski / angielski
- Egzamin: polski / angielski

Metoda egzaminacyjna

Wraz z dostępem do kursu uczestnicy otrzymują voucher na egzamin online ważny przez 12 miesięcy. Voucher należy zrealizować na platformie PeopleCert.

Egzamin online przeprowadzany jest w obecności proktora – przedstawiciela firmy PeopleCert, który podpina 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

1 dni / 8 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.