

# ITIL-21 - ITIL 4 SPECIALIST: MONITOR, SUPPORT AND FULFIL

Categoria: ITIL

## INFORMAZIONI SUL CORSO



Durata:  
3 Giorni



Categoria:  
ITIL



Qualifica Istruttore:  
Docente accreditato  
PeopleCert



Dedicato a:  
Manager



Produttore:  
PeopleCert

## OBIETTIVI

Il corso fornisce una comprensione approfondita delle seguenti cinque Pratiche ITIL 4:

- Service Desk
- Incident Management
- Problem Management
- Service Request Management
- Monitoring & Event Management

## PREREQUISITI

I candidati devono essere in possesso di una delle due certificazioni:

- ITIL 4 Foundation
- ITIL 4 Managing Professional Transition

e avere sostenuto la Formazione ufficiale attraverso Accredited Training Organisation (ATO).

## CONTENUTI

- Definire i concetti chiave, i principi, il valore e le sfide delle cinque pratiche di gestione di ITIL 4
- Assicurarsi che gli stakeholder comprendano i requisiti strategici e operativi per co-creare valore e raggiungere gli obiettivi di business
- Integrare le pratiche nei flussi di valore dell'organizzazione
- Comprendere le interfacce e le sinergie tra queste cinque pratiche
- Applicare metriche e fattori di successo delle pratiche per migliorare le prestazioni
- Misurare, valutare e sviluppare la capacità delle varie pratiche utilizzando il Modello di Maturità ITIL

## INFO

**Esame:** ITIL 4 MSF - ITIL4 Practices: Monitor, Support, and Fulfill, erogato da PeopleCert, costo incluso nel prezzo del corso a Calendario.

**Materiale didattico:** Materiale didattico ufficiale

**Costo materiale didattico:** incluso nel prezzo del corso a Calendario

**Natura del corso:** Teorico Metodologico